

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara Indonesia yang terbesar. Pemerintah menggunakan penerimaan pajak untuk pembiayaan pembangunan nasional. Pembangunan nasional itu sendiri merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik secara material dan spritual. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan dan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Adapun manfaat yang dapat dirasakan dari pajak yaitu berupa fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum lainnya. Oleh karena itu pajak menjadi sumber penerimaan kas negara yang sangat potensial dan penting (Wulandari:2016).

Berdasarkan data yang bersumber dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), diketahui pada tahun 2015 jumlah penerimaan pajak yang terealisasi pada tahun 2015 mencapai Rp.1.060,86 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 7,69% dari tahun sebelumnya. Untuk tahun 2016 pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp.1.355,20 triliun. Adapun untuk merealisasikan pencapaian target penerimaan pajak tahun 2016 tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan. Oleh

karena itu, pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik dan akurat.

Kesadaran membayar pajak biasa disebut kepatuhan Wajib Pajak terhadap pajak. Menurut Franzoni dalam Su Manurung (2013) kepatuhan atas pajak (tax compliance) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu.

Kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh yang menjadi salah satu indikator kepatuhan wajib pajak di Indonesia bisa dibilang relatif rendah. Hal tersebut dapat terukur dari masih adanya gap antara jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib SPT dan jumlah SPT yang disampaikan, sehingga rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun relatif rendah dan tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2011-2015 Negara Indonesia:

Tahun Pajak	2011	2012	2013	2014	2015
WP Orang Pribadi Terdaftar Wajib SPT	16.104.163	16.632.890	16.589.939	17.191.797	16.975.024
Jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi	7.749.941	8.740.817	9.420.488	10.299.590	10.291.198
Rasio Kepatuhan	48,12%	52,55%	56,78%	59,91%	60,63%

Sumber : Laporan Tahunan DJP 2015

Begitu pula dengan rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Gorontalo. Dari data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat penyampaian SPT selama 5 Tahun terakhir masih rendah dibawah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar atau yang wajib lapor SPT. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat didalam tabel berikut ini:

Tabel 2.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2011-2015.

Tahun Pajak	2011	2012	2013	2014	2015
Jumlah WP OP yang Wajib Lapor SPT Tahunan	64.027	69.652	75.046	83.879	92.664
Jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi	33.815	33.367	40.958	39.215	46.232
Rasio Kepatuhan	52,81%	47,91%	54,58%	46,75%	49,89%

Sumber : KPP Pratama Gorontalo

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi masih rendah dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib lapor SPT. Rasio kepatuhan Wajib Pajak terlihat fluktuatif. Pada tahun 2013 terlihat presentase kepatuhannya meningkat dari tahun 2012, namun kembali mengalami penurunan ditahun 2014. Dengan kondisi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak tersebut tentu saja berakibat pada pencapaian target peningkatan penerimaan pajak.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan

sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam Abdul Rahman (2010: 210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan.

Menurut Sari (2013), Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan:

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui.
3. Memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Agar tujuan tersebut bisa tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan-perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Sari:2013).

Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang semakin maju, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar dan menyetorkan pajaknya dengan mempermudah tata cara pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT), yang dalam hal ini akan dibahas mengenai Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tersebut merupakan bagian dari reformasi perpajakan, khususnya dibidang administrasi perpajakan. (Manurung: 2013).

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* (Ayu:2005).

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* dapat meminimalkan biaya dan

waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak (Nurhidayah:2015).

Umumnya, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Namun secara khusus, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS (Nurhasanah:2015).

Dengan diterapkannya sistem *e-filing* ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya belum semua Wajib Pajak menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai KPP Pratama Gorontalo bagian seksi ekstensifikasi dan penyuluhan pada tanggal 30 Maret 2017, hal tersebut

dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-filing atau kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-filing masih minim dan sosialisasi dari pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri masih belum maksimal dan berkelanjutan. Selain dari kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kegunaan dan persepsi mengenai kemudahan dalam penggunaan e-filing juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Berikut ini rasio penggunaan sistem *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gorontalo:

Tabel 3.
Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT melalui E-filing Tahun 2011-2015.

Tahun Pajak	2011	2012	2013	2014	2015
Jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi	33.815	33.367	40.958	39.215	46.232
Jumlah SPT melalui e-filing	17	529	2291	6684	27950
Rasio Kepatuhan	0,05%	1,58%	5,59%	17,04%	60,45%

Sumber : KPP Pratama Gorontalo

Berdasarkan tabel diatas diketahui sampai tahun 2014 atau selama 4 tahun sistem e-filing diterapkan di KPP Pratama Gorontalo, belum banyak yang menggunakan sistem tersebut. Bahkan dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja yang menggunakan e-filing. Namun pada tahun 2015 jumlah pengguna sistem e-filing mengalami kenaikan yang cukup tinggi.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu terkait dengan penerapan e-filing, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Widilestariningtyas dan Utami (2014) yang menguji pengaruh penerapan E-filing dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan formal yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan formal, dan terdapat pengaruh yang signifikan dengan arah yang positif antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees.

Nurhidayah (2015) juga menguji mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menambahkan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 35,8%. dan pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 64,2%.

Nurhasanah, dkk (2015) dalam penelitiannya yang menguji pengaruh persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan e-filing. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini sebelumnya pernah dilakukan oleh Sesa, dkk (2015) yang menguji pengaruh persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada penerapan e-filing terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan di Kota Surabaya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu Sesa (2015), yaitu penelitian ini menggunakan populasi, waktu dan tempat yang berbeda, dimana penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, sedangkan penelitian yang dilakukan Sesa, dkk (2015) penelitian tersebut difokuskan pada Wajib Pajak di Kota Surabaya. Adapun perbedaan lain terletak pada uji hipotesis dimana penelitian Sesa (2015) hanya menguji secara parsial sedangkan dalam penelitian ini diuji secara parsial dan simultan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gorontalo)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Gorontalo masih kurang.

2. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem e-filing karena kurangnya pemahaman dan kurangnya sosialisasi dari DJP.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan dalam penerapan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi kegunaan dalam penerapan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dalam penerapan e-filing berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan dalam penerapan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan dalam penerapan e-filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dalam penerapan e-filing berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh persepsi wajib pajak dalam penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan dibidang akuntansi khususnya dalam perpajakan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis dan yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima melalui *e-filing* untuk Wajib Pajak khususnya di KPP Pratama Gorontalo. Dan bagi penulis serta pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan dan diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*.