

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang mulai merangkak dengan pembangunan-pembangunan yang dilakukan. Pembangunan ini diutamakan untuk kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan sosial. Untuk melakukan pembangunan ini tentu saja membutuhkan biaya yang sangat besar. Salah satu yang merupakan pendanaan terbesar untuk pembangunan yakni dari pajak yang merupakan kontribusi wajib yang dipungut dari masyarakat itu sendiri, baik Orang Pribadi maupun Badan yang ada di Indonesia.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat penting untuk pembiayaan kegiatan operasional pemerintah dan pembangunan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mulai dari pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dapat dibangun. Karena itu, pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara terutama di Indonesia.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia (Susmita & Supadmi, 2016).

Sebenarnya, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan upaya – upaya dalam memaksimalkan penerimaan negara melalui sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan yakni dengan adanya reformasi

perpajakan secara menyeluruh. Salah satu cara Pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara pada reformasi pajak ini dimulai dengan diberlakukannya *self assessment system* sejak reformasi perpajakan tahun 1983 yang menggantikan *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan kewajiban perpajakan yang menuntut Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dengan adanya *self assessment system* ini, diharapkan Wajib Pajak mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

Walaupun sistem perpajakan sudah diubah menjadi *self assessment system* kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia masih rendah. Kasi Peraturan Pematangan dan Pemungutan PPh II DJP Ilmianto Himawan menyatakan hingga batas akhir penyampaian SPT, DJP baru menerima 11,9 juta SPT. Artinya, kepatuhan formal baru terealisasi sekitar 63% (sumber : www.news.ddtc.co.id, 12 Mei 2020).

Menurut Rahayu (2010:138), kepatuhan perpajakan terbagi menjadi dua jenis yakni : kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal yang dimaksud misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret untuk Orang Pribadi dan 30 April untuk Badan. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret untuk Orang Pribadi dan 30 April untuk Badan, maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Berbagai pembahasan, penelitian dan kajian perpajakan mengakui bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap realisasi target penerimaan pajak yang dicapai (Kiow dkk., 2017). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah persepsi pelayanan (Susanto, 2013). Persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan perpajakan yaitu keadaan dimana Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan aparat pajak (fiskus) atas interaksi

langsung yang dijalin dengan aparat perpajakan. Hal ini dapat diukur dari seberapa besar Wajib Pajak menilai peran petugas pajak dalam memberikan pelayanan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan Wajib Pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan diharapkan juga semakin meningkat.

Penelitian ini fokus pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) non karyawan. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimaksud adalah WPOP yang memiliki penghasilan dari usaha dan/atau pekerjaan bebas, penghasilan yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final dan/atau, penghasilan dari dalam negeri lainnya/luar negeri.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, DJP tidak hanya melakukan perbaikan terhadap pelayanan pegawai pajak (fiskus), tetapi DJP juga selalu berupaya untuk memberikan tambahan pelayanan terbaik untuk Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan penerapan media elektronik *e-system*. Tujuan dilaksanakan sistem ini diharapkan untuk bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 bahwa sejak bulan Mei 2004 Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Dalam perkembangannya DJP kemudian mengembangkan aplikasi *e-filing* milik pemerintah yang dapat diakses melalui *website* DJP. 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*. Selain itu, melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 pada tanggal 13 Oktober 2014 secara resmi diluncurkan produk *e-billing*. Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-billing* atau pembayaran pajak secara elektronik. Selain *e-billing* dan *e-*

filing, modernisasi *e-system* perpajakan juga meluncurkan *e-registration*, *e-spt*, *e-bupot*, *e-nofa*, dan *e-faktur*.

Penelitian ini fokus pada *e-system* perpajakan *e-billing* dan *e-filing* karena dua sistem *online* tersebut akan selalu digunakan dalam menjalankan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya sistem *e-billing* dan *e-filing* ini berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dapat memberikan keyakinan individu terhadap suatu hal dalam mendukung perilakunya dalam hal ini wajib pajak yang memiliki keyakinan bahwa kemudahan penggunaan yang diberikan sistem *e-billing* dan kemudahan penggunaan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya ke pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Teori dengan konsep kemudahan penggunaan ini akan memberikan manfaat pada kepatuhan perpajakan.

KPP Pratama Surabaya Sawahan dipilih sebagai lokasi penelitian karena KPP ini merupakan salah satu unit instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di lingkungan Kantor Wilayah Jawa Timur I dengan wilayah kerja enam belas (16) kelurahan dalam tiga (3) kecamatan. Komposisi usaha juga beragam dengan klasifikasi lapangan usaha yang terdiri dari perdagangan, kegiatan ekspor-impor, industri manufaktur, dan jasa.

Dari tabel 1.1 rasio penerimaan SPT Tahunan Tahun Pajak 2019 di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur I dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan dengan jumlah WP Wajib Laport sebanyak 42.043 masih rendah pada angka 69% (sumber : Kanwil DJP Jawa Timur I) yang memiliki WP yang lebih sedikit dibandingkan dua KPP lainnya dengan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak terendah di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur I yakni KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

Tabel 1.1
Rasio Penerimaan SPT Tahunan Tahun Pajak 2019 Wajib Pajak
di Lingkungan Wilayah DJP Jawa Timur I

Nama Kantor	WP Wajib Lapor	WP Lapor SPT	Persentase
KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal	54.793	37.807	69%
KPP Pratama Surabaya Krembangan	13.938	11.011	79%
KPP Pratama Surabaya Gubeng	47.424	33.197	70%
KPP Pratama Surabaya Tegalsari	14.011	11.069	79%
KPP Pratama Surabaya Wonocolo	50.369	36.769	73%
KPP Pratama Surabaya Genteng	11.357	8.972	79%
KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan	10.878	8.594	79%
KPP Pratama Surabaya Sawahan	42.043	29.010	69%
KPP Pratama Surabaya Rungkut	44.044	32.415	73%
KPP Pratama Surabaya Simokerto	19.058	13.912	73%
KPP Pratama Surabaya Karangpilang	34.854	26.838	77%
KPP Pratama Surabaya Mulyorejo	60.522	41.760	69%
KPP Madya Surabaya	676	541	80%
Total	404.327	291.894	72%

Sumber : Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I

Berdasarkan tabel 1.1 melakukan penelitian tentang "Pengaruh Persepsi Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Sistem *Online* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan".

1.2 Kesenjangan Penelitian

Penelitian sebelumnya mengenai persepsi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sudah pernah dilakukan dan terjadi inkonsistensi. Pada penelitian Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Noviantari dan Putu, 2018) dan Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Praja, 2016) yang menyatakan bahwa persepsi pelayanan perpajakan (fiskus) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan (Susanto, 2013) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ester dkk. (2017) yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado dan Penelitian Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Tarif Pajak dan Aturan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Dalam Melaporkan Pajak Penghasilan di KPP Madya Tangerang (Septanta, 2017) persepsi pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.

Penelitian sebelumnya terkait pengaruh kemudahan penggunaan sistem *online* perpajakan *e-billing* dan *e-filing* terhadap kepatuhan perpajakan antara lain pada penelitian-penelitian tersebut terjadi inkonsistensi. Penelitian tersebut antara lain pada penelitian Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Sulistiyorini dkk., 2017), penelitian berjudul Pengaruh Penerapan *Billing System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan (Handayani, 2017), dan Pengaruh Sistem *E-billing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Dewi dkk. 2019) yang menyatakan bahwa sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tetapi, pada penelitian Penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia (Arifin dan Indra, 2019) menyatakan bahwa sistem *e-billing* tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak.

Pada penelitian Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Lado dan Budiantara, 2018), Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan

Formal Wajib Pajak (Solichah dkk., 2019), Dampak Penerapan Sistem *e-filing* dan *e-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan dan Pembayaran Pajak SPT Masa (Valentine, 2017) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan terdapat penelitian lain yakni Pengaruh Penerapan *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya (Suherman dkk., 2016) dan Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo (Solekhah dan Supriono, 2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah persepsi pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan?
2. Apakah kemudahan penggunaan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan?
3. Apakah kemudahan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk :

1. Memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.
2. Memperoleh bukti empiris kemudahan penggunaan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.
3. Memperoleh bukti empiris kemudahan penggunaan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

1.5 Ringkasan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini yakni dengan metode kuantitatif yang menguji pengaruh antar variabel bebas yakni persepsi pelayanan perpajakan, kemudahan penggunaan sistem *e-billing*, dan kemudahan penggunaan sistem *e-filing* pada variabel terikat yakni kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Ringkasan Hasil Penelitian

Ketiga variabel yang diteliti yakni persepsi pelayanan perpajakan, kemudahan penggunaan sistem *e-billing*, dan kemudahan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

1.7 Kontribusi Riset

Riset ini diinginkan dapat memberikan kontribusi yakni :

Manfaat penelitian :

a) Bagi DJP

1. Dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak.
2. Sebagai salah satu tambahan pengetahuan dalam melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

b) Bagi Penulis

1. Mengetahui pengaruh persepsi pelayanan dan kemudahan penggunaan sistem *online* perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Membuktikan kembali secara empiris hasil penelitian sebelumnya.
3. Mendapatkan pengetahuan baru faktor - faktor yang mempengaruhi kepatuhan formal Wajib Pajak dari segi pelayanan perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem *online* perpajakan dari sisi Wajib Pajak.

c) Bagi Pembaca

1. Memberikan tambahan informasi terkait persepsi pelayanan perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem *online* perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Memperkuat penelitian sebelumnya.
3. Menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan Skripsi

Penyusunan skripsi ini akan dijabarkan dalam 5 (lima) bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

Latar belakang dilakukannya penelitian ini. Isu mengenai rendahnya kepatuhan wajib pajak, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, upaya-upaya yang dilakukan DJP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peneliti juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, ringkasan hasil penelitian, kontribusi riset, dan sistematikan penulisan skripsi ini.

Dasar teori yang digunakan oleh peneliti adalah *Theory of Planned Behavior* (TBP). Definisi setiap variabel persepsi pelayanan perpajakan, kemudahan penggunaan sistem *e-billing*, kemudahan penggunaan sistem *e-filing*. Penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam membuat hipotesis dan kerangka konseptual alur pengaruh variabel x terhadap variabel y.

Metode penelitian yang digunakan yakni pendekatan kuantitatif, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, prosedur pengumpulan data dimana jenis data adalah data primer dengan sumber data dari kuesioner, dan metode analisis data dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

Hasil dan pembahasan menjelaskan terkait gambaran umum, subjek dan objek penelitian sekaligus lokasi penelitian di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Deskripsi juga meliputi gambaran populasi maupun gambaran responden yang menjadi sampel dalam penelitian yakni WPOP non karyawan efektif di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Selain itu, dijelaskan juga hasil analisis data. Bagian yang paling penting adalah pembahasan, di mana pada bagian ini dibahas setiap variabel dan pengaruhnya, hubungan hasil penelitian dengan teori, dan hubungan hasil penelitian dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Pada bagian kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah diuraikan menjelaskan hasil penelitian, keterbatasan dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai *update* atau pembaharuan ke peneliti yang akan datang.