

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam membantu upaya memenuhi segala keperluan penyelenggaraan negara seperti membiayai kebutuhan pemerintah dan pengeluaran untuk pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Salah satu cara untuk mendapatkan dana tersebut yaitu dengan melakukan pemungutan pajak. Pajak memiliki kontribusi yang tinggi dalam penerimaan pendapatan suatu negara, khususnya negara berkembang seperti Indonesia. pajak sendiri merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar disamping minyak dan gas bumi. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.332,1 T setara dengan 84,4% dari APBN tahun 2019 atau tumbuh sebesar 1,43% dari realisasi penerimaan pajak tahun 2018 (<https://www.liputan6.com>). Begitu besarnya peranan pajak terhadap penerimaan negara menjadikan pemerintah melakukan berbagai upaya diantaranya melakukan reformasi pada sistem administrasi perpajakan. Upaya tersebut tidak akan tercapai apabila tidak diiringi dengan kesadaran Wajib Pajak.

Indonesia memiliki 3 sistem pemungutan pajak, yaitu *self assessment system*, *official assessment system* dan *Withholding tax system*. Sistem pemungutan pajak yang digunakan Indonesia adalah *self Assesment system*. Sistem ini merupakan cara pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diberikan hak dan kekuasaan untuk menentukan pajak terutanganya (Mardismo, 2016:8). Menurut Resmi (2017:22) pada sistem *self assessment system* Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan SPT secara benar dan tepat waktu, termasuk SPT tahunan dan SPT masa, sehingga Wajib Pajak memiliki kendali penuh terhadap kewajiban perpajakannya. Tugas dari Direktorat Jendral Pajak sendiri melakukan pengawasan dan memberikan sanksi kepada Wajib Pajak apabila terjadi penyimpangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Allolayuk (2018) penerapan *Self Assesment System* diharapkan mampu meningkatkan

kepatuhan wajib pajak, Namun nyatanya, pemahaman Wajib Pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan negara dan sebagai warga negara yang baik masih rendah. Menurut Akbar, dkk (2015) keberhasilan *self assessment system* tidak akan terwujud apabila kesadaran dan kejujuran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah.

Tabel 1.1

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015-2019 (dalam Rupiah)

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	% Penerimaan
2015	1.294,26 T	1.060,94 T	81,96%
2016	1.355,20 T	1.105,97 T	81,60%
2017	1.283,56 T	1.151,03 T	89,67%
2018	1.424 T	1.313,32 T	92,23%
2019	1.577,6 T	1.332,1 T	84,4 %

Sumber : Laporan Kinerja DJP, yang telah diolah penulis

Berdasarkan laporan kinerja DJP pada Tabel 1.1 dimana presentase penerimaan pajak tiap tahunnya belum mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2015 penerimaan pajak yang terealisasi sebesar Rp 1.060,94 T atau sebesar 81,96% dari target penerimaan yang telah ditetapkan sebesar Rp 1.294,26 T. tahun 2016 realisasi penerimaan pajak didapatkan sebesar Rp 1.105,97 T atau sebesar 81,60% dari target penerimaan pajak sebesar Rp 1.355,20 T, realiasi penerimaan pajak pada tahun 2017 didapat sebesar Rp 1.151,03 T atau sebesar 89,67% dari target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp 1.283,56 T, realiasi penerimaan pajak pada tahun 2018 didapat sebesar Rp 1.313,32 T atau sebesar 92,23% dari target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp 1.424 T. realiasi penerimaan pajak pada tahun 2019 didapat sebesar Rp 1.332,1 T atau sebesar 84,4% dari target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp 1.577,6 T.

Terdapat beberapa indikasi yang menjadi alasan mengapa tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah yaitu masih rendahnya kepatuhan dan

kesadaran dari Wajib Pajak akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakannya, dari Wajib Pajak yang hanya melaporkan sebagian dari penghasilannya dan juga adanya kerjasama antara petugas pajak dan Wajib Pajak dalam melakukan penggelapan pajak. Menurut Gunadi (2013:94) kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak dalam pemenuhan tanggung jawab perpajakan, tanpa perlu diadakan peringatan dan pemeriksaan serta diterapkannya sanksi baik hukum maupun administrasi. Namun dalam lapangan kesadaran dari Wajib Pajak masih tergolong rendah. Baik bagi negara berkembang maupun negara maju. Kepatuhan Wajib pajak sangat berperan penting karena apabila Wajib pajak tidak patuh maka akan berimbas pada berkurangnya penerimaan pendapatan negara yang diakibatkan oleh tindakan pengelakan, penghindaran, pelalaian dan penyelundupan (Rahayu, 2010:140).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kemudahan dalam pembayaran pajak. Banyak Wajib Pajak yang berpersepsi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya harus melewati prosedur yang rumit dan menghabiskan waktu yang lama karena harus menunggu antrian di Bank untuk membayar pajak. Dengan adanya fenomena tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan. Hal tersebut dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam upayanya untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan dan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Salah satu wujud dari reformasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak adalah dengan diterapkannya e-System perpajakan. Menurut Pandiangan (2008: 35), e-System merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik dan lancar. Penerapan e-System Perpajakan diharapkan dapat menciptakan efektif dan efisien dalam proses administrasi perpajakan.

Menurut Davis (1989) menjelaskan teori *Technology Acceptance Model* TAM diterima tidaknya suatu teknologi informasi dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived*

Usefulness). Menurut Mujiyati (2018) Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan jika individu merasa percaya suatu teknologi mudah untuk digunakan maka seseorang atau individu akan memiliki minat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. Kemudian persepsi kegunaan didefinisikan jika Individu percaya suatu teknologi informasi memiliki kegunaan atau berguna seseorang tersebut akan menggunakannya.

Allolayuk (2018) *E-Faktur* yaitu salah satu wujud meningkatkan layanan Kantor Pelayanan pajak kepada Wajib Pajak guna meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban PPNnya. jasa kena pajak dan/atau penyerahan barang kena pajak yang dilakukan secara elektronik berupa aplikasi yang terdapat dalam gadget yang dapat dilakukan dengan terkoneksi jaringan internet, *e-Faktur* ini menggantikan proses yang dilakukan secara manual yaitu menggunakan kertas. Christin (2017) dengan adanya sistem *e-Faktur* ini memberikan manfaat kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi pengusaha kena pajak karena dapat meminimalisir pengeluaran biaya kirim, biaya kertas, dan biaya cetak, serta manfaat yang didapatkan Direktorat Jendral Pajak yaitu efisien waktu dalam pemeriksaan. Allolayuk (2018) diharapkan dengan penerapan *e-faktur* ini dapat menekan penyalahgunaan faktur pajak selama ini, sehingga dapat berimbas pada penerimaan Pajak Pertambahan nilai secara maksimal. Terhitung pada tanggal 1 juli 2016, Pengusaha Kena Pajak diwajibkan membuat *e-Faktur* dalam bentuk elektronik sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-33/PJ/2015. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfiorita dkk, (2016) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa penerapan *e-Faktur* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak, kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Allolayuk (2018) menjelaskan bahwa sistem *e-Faktur* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mujiyanti dan Aqil (2018) dimana menjelaskan bahwa penerapan *e-Faktur* memiliki pengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) diatur dalam undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

pasal 1 ayat 11 mendefinisikan surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan pembayaran pajak, objek pajak, serta harta dan kewajiban menurut perundang-undangan perpajakan. Pelaporan pajak melalui proses SPT secara manual dirasa masih memiliki banyak kelemahan. Kelemahannya antara lain adalah Wajib Pajak harus menyerahkan dokumen (hardcopy) dalam jumlah yang banyak kepada Kantor Pratama Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar (Firdaus, dkk, 2015). Menurut Lingga (2013) pemberlakuan sistem *e-SPT PPN* merupakan bentuk perbaikan kualitas pelayanan sistem administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam melaporkan SPT massa PPN, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam tanggungjawab perpajakannya.

Penerapan *e-SPT PPN* didasari pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017. Keunggulan penerapan SPT elektronik adalah akan langsung memandu Wajib Pajak cara pengisian SPT tersebut sehingga data Wajib Pajak dapat dilaksanakan dengan mudah, tepat, cepat serta efisien. Jika membandingkan dengan manual, Wajib Pajak harus mengisi formulir SPT tanpa panduan langsung untuk menghitung besarnya pajak (Handayani dan Novieari, 2016). Lingga (2013) tujuan di terapkannya *e-SPT* supaya segala proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, dan akurat serta memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggungjawab perpajakannya sehingga diharapkan kepatuhan pajak dapat mengalami peningkatan. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Indrianti dkk (2015) menjelaskan bahwa penerapan *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, juga penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Novieari (2016) menjelaskan hasil bahwa penerapan *e-SPT PPN* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, berbanding terbalik dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh Christin (2017) yang menyatakan penerapan *e-SPT PPN* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Handayani and Noviari (2016) menyatakan bahwa *e-Billing* adalah suatu metode pembayaran pajak yang dilakukan melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing yang berguna sebagai kode transaksi. *E-Billing* yang memanfaatkan perkembangan teknologi memberikan efisiensi dalam segi waktu

yaitu dengan mengurangi alokasi yang diperlukan untuk membayar pajak. Sistem ini memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak yang tidak memiliki waktu luang untuk mengurus pembayaran di KPP sehingga dengan adanya *e-Billing* dapat melakukan pembayaran pajak kapanpun dan dimanapun selama masih terkoneksi dengan jaringan internet. Penerapan *e-Billing* diharapkan dapat memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak sehingga dalam melakukan pembayaran pajak tidak perlu melalui prosedur yang rumit dimana hal tersebut nantinya dapat mendorong Wajib Pajak untuk tidak menunda pembayaran pajaknya sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak tepat waktu dikarenakan *e-Billing* memberikan kemudahan untuk Wajib Pajak dimana hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melakukan tanggungjawab Perpajakannya.

E-billing sendiri adalah sebuah sistem yang dibuat oleh Direktur Jendral Pajak untuk menggantikan Surat Setoran Pajak (SPP) dimana masih menggunakan proses manual dalam pembayaran pajak. Sejak tanggal 1 juli 2016, sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-11/PJ/2016, semua Bank yang menerima pembayaran pajak wajib melaksanakan *e-Billing* pajak dan tidak akan melayani pembayaran manual lagi. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hadyan (2017) menjelaskan hasil bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, serta penelitian yang dilakukan oleh Pratami (2017) menyatakan bahwa sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, artinya semakin baik diterapkannya sistem *e-Billing* maka akan mendorong Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arifin dan Syafii, 2019) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Fenomena Penerapan *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Namun pada kenyataannya tidak sejalan dengan target dan realisasi penerimaan pajak. Berikut target dan Realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2014-2018

Tabel 1.2**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Banyuwangi Tahun 2014-2018**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2014	379,345,930,000	381,087,999,132	100,45
2015	517,663,780,999	492,325,526,331	95,11
2016	701,526,964,000	496,637,495,703	70,80
2017	505,150,405,000	424,303,254,014	83,99
2018	585,079,179,803	466,412,407,399	79,71

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi

Penerapan e-System perpajakan yang terdiri dari sistem *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* menarik untuk diteliti kembali karena adanya perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun juga terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa penerapan *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Subjek pada penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP dan Penelitian dilakukan di KPP Pratama Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi penerapan *e-Faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi?
2. Apakah persepsi penerapan *e-SPT PPN* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi?
3. Apakah persepsi penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan tujuan dari

penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh persepsi penerapan *e-Faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi.
2. Mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh persepsi penerapan *e-SPT PPN* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi.
3. Mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh persepsi penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya Penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh persepsi penerapan *e-system* terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini dapat menjadi evaluasi atas Modernisasi administrasi perpajakan khususnya penerapan sistem *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* untuk Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak. Selain itu dapat memberikan informasi mengenai pengaruh persepsi penerapan *e-system* terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

3. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Memberikan informasi tentang kemudahan dan keamanan dalam proses pemungutan, pemotongan, pembayaran, dan pelaporan pajaknya melalui sistem *e-System* sehingga semakin banyak Pengusaha Kena Pajak yang patuh dengan kewajiban perpajakannya

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari 5 bab, antara lain:

BAB 1 : PENDAHULUAN, Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian mengenai kurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Kemudian dijelaskan juga mengenai kaitannya dengan modernisasi administrasi perpajakan berupa penerapan *e-System* perpajakan yang didalamnya terdapat *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing* sebagai variabel independen. Rumusan masalah dan tujuan penelitian juga diuraikan dalam bab ini. Terakhir, bab ini juga menjelaskan apa manfaat penelitian serta bagaimana sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA, Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan konsep yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yang digunakan sebagai landasan serta penjelasan mengenai *e-Faktur*, *e-SPT PPN*, dan *e-Billing*, dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Selain itu, dalam bab ini juga memaparkan mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta dibandingkan dengan penelitian yang sekarang. Bagian terakhir pada bab ini adalah perumusan hipotesis dan kerangka konseptual untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang dipakai dalam penelitian serta.

BAB 3 : METODE PENELITIAN, Bab ini membahas bagaimana penulis melakukan pendekatan penelitian kuantitatif, jenis dan sumber data, populasi serta prosedur pemilihan sampel, definisi variabel penelitian dan teknik analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum subyek penelitian, gambaran responden, dan deskripsi hasil penelitian. Bab ini juga membahas Bab mengenai metode analisis data dan pengujian hipotesis yang meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, dan Uji F. Pada bab ini juga dilakukan pembuktian hipotesis serta pembahasan yang meliputi pengaruh persepsi penerapan *e-System* perpajakan terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Banyuwangi.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN, bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dan hambatan dalam peneliti, dan saran yang dapat bermanfaat untuk KPP serta pihak lain dan dapat dipakai untuk referensi penelitian selanjutnya.