

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah sumbangan yang terutang oleh Wajib Pajak terhadap negara yang digunakan untuk kemakmuran rakyat yang berlaku wajib bagi Wajib Pajak serta tidak memberikan kompensasi langsung kepada Wajib Pajak, hal tersebut dijelaskan dalam UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontributor paling signifikan terhadap pendapatan nasional untuk membiayai pembangunan negara, menurut Cahya (2021).

Perolehan negara yang berasal dari pajak selalu meningkat dari tahun ke tahun. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2021 ditetapkan sebesar Rp 2.750 triliun dalam penerimaan negara, menurut Laporan Tahunan DJP 2020. Jumlah tersebut meliputi pendapatan sektor pajak Rp 1.444,5 triliun, dengan rincian PPh ditargetkan Rp 638 triliun, PPN dan PPnBM ditargetkan Rp 518,5 triliun, penerimaan negara bukan objek pajak Rp 298,2 triliun, dan penerimaan hibah Rp 0,9 triliun (www.pajak.go.id).

Sistem perpajakan Indonesia berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*, yang mana Wajib Pajak menangani seluruh rangkaian kewajiban perpajakannya sendiri, hal tersebut diterangkan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Hernando dan Wahyudin (2020) mengatakan bahwa Dirjen Pajak menerapkan transformasi digital, yaitu modernisasi atau reformasi administrasi perpajakan dalam rangka mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak dan untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman. Untuk mencapai sistem administrasi pajak yang akuntabel dan transparansi, maka modernisasi dilakukan dengan penggunaan teknologi elektronik dalam bentuk *e-system*. *E-system* pajak yang telah dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Faktur*, *e-SPT* dan *e-Billing*, sehingga, adanya *e-system* mampu membuat seluruh kegiatan

perpajakan yang awalnya dilakukan secara manual sekarang dapat dilakukan secara *online*.

Inovasi pelaporan SPT Tahunan yang dikembangkan oleh Dirjen Pajak, yaitu *e-Filing* dan *e-Form*. *E-Filing* telah berlaku sejak 12 Januari 2005, sesuai Peraturan Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Namun, saat itu *e-Filing* masih dioperasikan memakai *Application Service Provider* (ASP) dan ada biaya terkait dengan penggunaannya. Kemudian, pada Februari 2012, Dirjen Pajak melalui situs djp online memungkinkan SPT Tahunan WPOP dilaporkan gratis melalui *e-Filing*. *E-Filing* adalah sistem pelaporan SPT Tahunan berbasis *online* dan *real time*, menurut Pasal 1 ayat 6 Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan, *e-Form* merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan format .xflr yang mana pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* melalui aplikasi *form viewer* kemudian Wajib Pajak mengunggah SPT Tahunannya secara online melalui djp online. Sedangkan, berdasarkan Nurhayati dan Hidayat (2019) menunjukkan bahwasanya tampilan *e-Form* masih belum terperinci seperti *e-Filing*, sehingga belum memudahkan Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunan dan kemudian belum mampu menarik minat Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-Form*.

Namun, masih terdapat sejumlah keterbatasan yang dihadapi Wajib Pajak dalam mengoperasikan *e-Filing*. Menurut Rustan (2020), masih terdapat keterbatasan dalam mengoperasikan *e-Filing* dari segi kemudahan penggunaan, seperti Wajib Pajak mengalami kendala pada koneksi internet ketika melaporkan SPT Tahunannya di akhir masa pelaporan SPT Tahunan dan kurangnya pemahaman atas teknologi, sehingga membuat Wajib Pajak kurang paham dan cakap dalam menggunakan *e-Filing*. Sedangkan, menurut Asriyanti (2020), keterbatasan dalam mengoperasikan *e-Filing*, yaitu masih kurangnya pegawai pajak di Cilegon dan sistem *e-Filing* masih sering *error* atau *down*, sehingga dari segi kemudahan penggunaan masih kurang efektif.

Meskipun masih terdapat kendala yang dialami Wajib Pajak dalam mengoperasikan *e-Filing*, namun, jumlah Wajib Pajak yang memanfaatkan *e-Filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh karenanya, untuk menilai apakah suatu sistem dapat dikatakan efektif diperlukan indikator acuan, yaitu berdasarkan aspek kebermanfaatan dan aspek kemudahan penggunaan yang akan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan sistem tersebut (Purwiyanti, 2020). Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989) yang mencetuskan bahwa kehadiran teori TAM dapat memprediksi dan menjelaskan bagaimana teknologi dapat diterima dan digunakan oleh pengguna terkait dengan pekerjaannya, sehingga nantinya ketika masyarakat menilai bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan dan memberikan manfaat dalam membantu pekerjaannya, maka akan menimbulkan minat dan penerimaan terhadap sistem tersebut.

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak yang Menggunakan *e-Filing* di Indonesia

Tahun diterimanya SPT	2020	2019	2018	2017	2016
Jumlah Wajib Pajak	10.874.284	10.580.475	9.152.817	8.410.515	7.538.009

Sumber : Laporan Tahunan 2020 DJP

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2016, jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* di Indonesia sebesar 7.538.009 dan mengalami peningkatan sebesar 872.506 pada tahun 2017 menjadi 8.410.515. Pada tahun 2018, mengalami peningkatan sebesar 742.302 menjadi 9.152.817. Pada tahun 2019, mengalami peningkatan sebesar 1.427.658 menjadi 10.580.475. Terakhir, pada tahun 2020, mengalami peningkatan kembali sebesar 293.809 menjadi 10.874.284.

Tabel 1.2

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia

Uraian	2020	2019	2018	2017	2016
Wajib Pajak Terdaftar	19.006.794	18.334.683	17.653.046	16.598.887	20.165.718
Wajib SPT					
a. Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488	1.215.417
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068	16.817.086
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	3.351.295	3.042.548	2.452.653	1.964.331	2.133.215
SPT Tahunan PPh	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967	12.249.793
a. Badan	891.877	963.814	854.354	774.188	706.798
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056	10.607.940
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	1.757.545	2.310.262	1.821.769	1.208.723	935.055
Rasio Kepatuhan	77,63%	73,06%	71,10%	72,58%	60,75%
a. Badan	60,16%	65,47%	58,86%	65,14%	58,15%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	73,23%	71,83%	74,86%	63,08%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	52,44%	75,93%	74,28%	61,53%	43,83%

Sumber: Laporan Tahunan 2020 DJP

Berdasarkan tabel 1.2, WPOP merupakan mayoritas Wajib Pajak di Indonesia. Rasio kepatuhan WPOP berfluktuasi dari tahun ke tahun. Tingkat kepatuhan WPOP Nonkaryawan mengalami penurunan penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2020. Sebagai tolak ukur kepatuhan Wajib Pajak, Dirjen Pajak membandingkan jumlah SPT Tahunan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib SPT.

Meskipun pada tahun 2020 rasio kepatuhan Wajib Pajak mencapai 77,63%, namun dalam penelitian Aksara (2021) hal tersebut tidak memenuhi target rasio kepatuhan Wajib Pajak yang ditetapkan Dirjen Pajak, yaitu sebesar 80% dan hal tersebut juga masih belum mencapai rasio kepatuhan Wajib Pajak menurut standar OECD, yaitu sebesar 85%. Menurut otoritas pajak, persentase kepatuhan Wajib Pajak tidak sesuai target karena layanan tatap muka di KPP Pratama dibatasi dan ditiadakan selama pandemic Covid-19 dan Wajib Pajak diarahkan untuk menggunakan layanan *e-system*. Dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih dibawah 80%, menjadi tanggung jawab Dirjen Pajak untuk lebih aktif mensosialisasikan penggunaan *e-system* dan mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dengan baik, benar, dan akurat.

Studi dalam penelitian ini akan dilakukan pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Berdasarkan data pra penelitian, jika dibandingkan dengan tingkat kepatuhan WPOP antara KPP Pratama Sidoarjo Barat, KPP Pratama Sidoarjo Utara, dan KPP Pratama Sidoarjo Selatan menunjukkan bahwasanya pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan masih terdapat cukup banyak WPOP yang masih belum mengetahui adanya *e-Filing* dan masih banyak yang belum menggunakan *e-Filing* dengan rata-rata sekitar 52,4% pada tahun 2016-2020 sebagaimana disajikan di tabel 1.4. Oleh karenanya, KPP Pratama Sidoarjo Selatan digunakan sebagai lokasi penelitian.

Tabel 1.3

Rasio Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan

Keterangan	2020	2019	2018	2017	2016
Karyawan	78%	75%	74%	72%	67%
Nonkaryawan	68%	74%	76%	77%	80%
Total	67%	72%	74%	75%	78%

Sumber: Peneliti, Data Diolah

Berdasarkan tabel 1.3, tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun tingkat kepatuhan WPOP Karyawan menunjukkan bahwasanya tidak lebih tinggi jika dibandingkan dengan tingkat kepatuhan WPOP Nonkaryawan.

Tabel 1.4

Rasio Penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Selatan

Tahun	2020	2019	2018	2017	2016
Jumlah WP efektif	67.606	65.127	62.727	61.480	60.496
Jumlah pengguna <i>e-Filing</i>	38.168	35.450	33.492	31.262	29.150
Rasio penggunaan <i>e-Filing</i> (%)	56%	54%	53%	51%	48%

Sumber: Peneliti, Data Diolah

Berdasarkan tabel 1.4, rasio penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Selatan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, tingkat pemanfaatan tersebut masih cukup rendah, yang mana tertinggi sebesar 56% pada tahun 2020. Hal itu dikarenakan, masih terdapatnya kendala yang dihadapi WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan ketika SPT Tahunan dilaporkan melalui *e-Filing*, seperti internet yang lambat maupun ketidakcakapan dalam mengoperasikan *e-Filing*.

Berdasarkan pemaparan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang efektivitas penggunaan *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

1.2 Kesenjangan Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji efektivitas *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, hasilnya tidaklah sama. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mustamim, Muna, dan Rohmah (2021), *e-Filing* masih belum dikatakan efektif dalam segi kemudahan penggunaan karena terdapat Wajib Pajak yang terkendala oleh internet dan kurang memahami cara pengoperasian *e-Filing*. Sementara itu, *e-Filing* dikatakan efektif dalam segi kebermanfaatan karena penggunaan *e-Filing* yang sederhana, praktis, cepat, dan efisien, sehingga SPT Tahunan dapat dilaporkan dari mana saja dan kapan saja. Kemudian, menurut penelitian Adestya dan Saman (2020), *e-Filing* masih belum efektif karena adanya perbedaan signifikan antara SPT Tahunan

yang dilaporkan secara *online* dan manual. Kemudian, menurut penelitian Avianto, Rahayu, dan Kaniskha (2016), *e-Filing* telah mendorong peningkatan kepatuhan WPOP dengan meningkatkan angka SPT Tahunan terlapor. Hal ini dikarenakan *e-Filing* memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya. Sedangkan, menurut penelitian Aksara (2021), implementasi dan penggunaan *e-Filing* telah baik. Di sisi lain, *e-Filing* tidak berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Sebab, meskipun jumlah Wajib Pajak pengguna *e-Filing* bertambah setiap tahun, namun kepatuhannya justru mengalami penurunan.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh bukti empiris tentang efektivitas penggunaan *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan dapat membangun penelitian sebelumnya, memberikan bahan untuk penelitian masa depan, dan menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengembangan kebijakan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Kepentingan Penulis

Studi berikut akan membantu pada penerapan pemahaman dan wawasan yang diperoleh selama kuliah perpajakan. Selanjutnya, dapat menambah dan mengembangkan wawasan dan pemahaman tentang efektivitas *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan WPOP.

b. Untuk Kepentingan Wajib Pajak

Studi berikut mampu membantu Wajib Pajak memperoleh pemahaman dan perspektif yang lebih baik tentang pemanfaatan *e-Filing* yang dapat membantu mengefektifkan dan mengefisiensikan proses pelaporan SPT Tahunan, sehingga mampu mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di masa mendatang.

c. Informasi untuk Pembaca

Studi ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai dampak persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* dan persepsi kebermanfaatan *e-Filing* bagi Wajib Pajak dalam mendorong minat dan niat SPT Tahunan dilaporkan melalui *e-Filing*, sehingga berdampak pula pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

d. Bagi KPP Pratama Sidoarjo Selatan

Studi ini dapat membantu KPP Pratama Sidoarjo Selatan dalam menyusun kebijakan dan strategi yang dapat mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

1.5 Ringkasan Metode Penelitian

Studi berikut menggunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh informasi yang komprehensif tentang suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan secara naratif dampak dari kegiatan yang dilakukan terhadap

kehidupannya. Data primer merupakan sumber data penelitian ini yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi terhadap WPOP Karyawan dan Nonkaryawan efektif yang SPT Tahunannya dilaporkan melalui *e-Filing* dipilih sebagai narasumber dalam penelitian ini karena para informan tersebut memiliki pemahaman dan pengetahuan sesuai dengan data yang dibutuhkan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Data yang dikumpulkan peneliti di lapangan selanjutnya akan diuraikan menggunakan teknik Miles dan Huberman. Triangulasi data dalam teknik Miles dan Huberman digunakan untuk mengkaji data, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti membandingkan tanggapan WPOP Karyawan dan Nonkaryawan ketika SPT Tahunannya dilaporkan melalui *e-Filing* kemudian peneliti dapat menarik kesimpulan yang kredibel tentang efektivitas *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Karyawan dan Nonkaryawan di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

1.6 Ringkasan Hasil Penelitian

Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), suatu sistem dikatakan efektif jika mudah digunakan dan dapat bermanfaat bagi pengguna dalam menunjang kebutuhan atau pekerjaannya. Berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan, penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Selatan belum efektif karena masih terdapat kendala koneksi internet ketika SPT Tahunan dilaporkan melalui *e-Filing*. Sementara itu, kegunaan *e-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Selatan dikatakan efektif karena dengan menggunakan *e-Filing* mampu mengefektifkan dan mengefisiensikan pekerjaan WPOP. Hal itu dikarenakan SPT Tahunan dapat dilaporkan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Meskipun persepsi kemudahan penggunaan belum efektif, namun manfaat yang diperoleh WPOP ketika SPT Tahunannya dilaporkan melalui *e-Filing* mampu mendorong minat dan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Oleh karenanya, berdasarkan analisis menggunakan teori TAM

dapat diperoleh bukti empiris bahwa penggunaan *e-Filing* efektif dalam mendorong peningkatan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

1.7 Kontribusi Riset

Hasil penelitian ini dapat membantu pembaca, pegawai KPP Pratama Sidoarjo Selatan, dan WPOP menyusun kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kepatuhan WPOP. Peneliti menggunakan teori TAM untuk mengumpulkan bukti empiris tentang efektivitas *e-Filing* dalam mendorong peningkatan kepatuhan WPOP berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan, sehingga berdasarkan pengalaman WPOP saat SPT Tahunan dilaporkan melalui *e-Filing*, peneliti mampu memperoleh bukti empiris apakah *e-Filing* mudah digunakan dan memiliki manfaat dalam mengefektifkan pekerjaan WPOP. Dengan demikian, teori TAM dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai topik terkait.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian berikut, penulis mengacu pada dasar-dasar penulisan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan pada penelitian ini :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini berisi mengenai latar belakang, kesenjangan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ringkasan metode penelitian, ringkasan hasil penelitian, kontribusi riset, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas mengenai landasan teori, yaitu Teori *Technology Acceptance Model*, asas-asas pemungutan pajak, fungsi pajak, sistem pemungutan pajak, kepatuhan pajak, *e-Filing*, dan SPT Tahunan Orang

Pribadi. Selain itu, bab ini juga memuat mengenai penelitian terdahulu dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memuat pendekatan penelitian, jenis dan sumber data penelitian, prosedur pengumpulan data, subjek dan objek penelitian, pemilihan informan, dan proses analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini membahas mengenai deskripsi, tugas, dan fungsi KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Selain itu, juga berisi mengenai deskripsi informan dan pembahasan berdasarkan hasil wawancara narasumber.

BAB 5 PENUTUP

Bagian ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan selama proses penelitian berlangsung dan saran yang dapat diambil dan digunakan oleh pihak DJP, KPP Pratama Sidoarjo Selatan, dan penelitian selanjutnya. Kemudian, bagian ini juga menjelaskan keterbatasan penelitian.