

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Menurut data [cnnindonesia.com](http://cnnindonesia.com) Direktorat Jenderal Pajak mencatat jumlah Wajib Pajak di Indonesia tahun 2014 sebanyak 60 juta individu dan 5 juta badan usaha. Namun dari jumlah tersebut, hanya 23 juta Wajib Pajak Orang Pribadi dan 550 ribu badan usaha yang taat membayar pajak. Jumlah masyarakat pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saat ini sekitar 28 juta orang, sementara yang patuh melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baru sekitar 11 juta. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada 2013 terdapat sekitar 20 juta perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Namun, berdasarkan analisis Direktorat Jenderal Pajak, baru sekitar 5 juta perusahaan yang wajib membayar pajak.

Menurut data [jakarta.tribunnews.com](http://jakarta.tribunnews.com) Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kementerian Keuangan mencatat bahwa realisasi penerimaan pajak non migas 2014 mencapai Rp900 triliun namun kontribusi dari Wajib Pajak Orang Pribadi baru mencapai Rp4,7 triliun. menerapkan kepatuhan pajak pada masyarakat. Salah satu upayanya yaitu melalui peningkatan kesadaran wajib pajaknya. Karena keberhasilan penerimaan pajak merupakan cerminan kesadaran masyarakat (Misbach, 1997:17).

Tahun	Jumlah WP	Jumlah SPT Tahunan	Jumlah SPT E-filing
2013	108.835	44.542	1913
2014	118.461	51.398	11.307
2015	113.169	48.533	21.763

Sumber : KPP Pratama Kembangan

Gambar 1.1

### Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan melihat tabel yang diatas bahwa masih banyaknya Wajib Pajak yang masih belum melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan pajaknya. Hal ini dilihat pada tahun 2015 terjadi penurunan terhadap wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan padahal jumlah wajib pajak yang terdaftar semakin bertambah. Dengan penerapan menggunakan efilling dapat diliat belum membantu dalam meningkatkan wajib pajak, tetapi banyak wajib pajak yang telah melaporkan SPT Tahunannya menggunakan e-filing diliat dari tahun 2013 sampai tahun 2015 terjadi peningkatan dalam penggunaan e-filing.

Dengan fenomena yang terjadi, membuat Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

Penerimaan pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu, hasil pungutan pajak diharapkan meningkat dari tahun ke tahun. Pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan dari pajak. Seperti yang dilansir dari harianjakarta.com, Kantor wilayah Direktorat

Jenderal Pajak Jakarta Kembangan terus menggenjot penerimaan pajak di tahun 2015. Langkah tersebut dilakukan agar target penerimaan pajak sebesar Rp.4,51 triliun tahun 2015 tercapai. Berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak DIY, realisasi penerimaan pajak per 25 Agustus 2015 berjumlah Rp.1,994 triliun atau 44,18% dari target 2015.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam pembuatan sistem ini. Jika dulu butuh waktu cukup lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan

membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sektor pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak.

Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tanggal 24 Januari 2005. Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Aplikasi *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Di sini terlihat perbedaan antara *e-SPT* dan *e-filing*. *e-SPT* adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya.

Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini.

Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan menjadi penentu sebuah sistem diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa e-filing akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *efiling*. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *efiling* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut (Nurul Citra Noviandini, 2012).

*Sistem self assessment* adalah sebuah sistem yang memberikan tanggung jawab sendiri untuk wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya yaitu menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Apabila terdapat kesalahan penerapan peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak bertanggung jawab atas kesalahan penerapan yang dilakukannya. Setiap Wajib Pajak yang terdaftar tentu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Namun, menurut Ortax.org, dalam prakteknya masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan bahkan masih ada Wajib Pajak yang tidak tahu sama sekali mengenai peraturan perpajakan yang berlaku.

Masih ada beberapa Wajib Pajak yang tidak sepenuhnya memahami tentang peraturan perpajakan akan berdampak pada penerimaan pajak di Indonesia. Seorang Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan



apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu.

Menurut Nurmantu (2005:32) salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya masih rendah. Seperti yang dilansir dari [tribunjogja.com](http://tribunjogja.com), realisasi penerimaan pajak dari masyarakat Bantul di Kantor Pajak Pratama (KPP) Bantul pada tahun 2015 masih belum mencapai target. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak menjadi sebab pencapaian target penerimaan pajak tahun 2015 turun banyak dari tahun 2014. Tahun 2014 pencapaian target penerimaan pajak sebesar 98% sedangkan untuk tahun 2015 hanya mencapai 85,5% dari target penerimaan pajak.

Berdasarkan data yang dilansir dari [ortax.org](http://ortax.org), Direktorat Jenderal Pajak kementerian keuangan mengungkapkan hanya 20% masyarakat Indonesia yang taat membayar pajak sedangkan 80% masyarakat Indonesia harus di tegur atau dipaksa untuk membayar pajak. Rendahnya kesadaran pajak di Indonesia membuat Direktorat Jenderal Pajak mengalami kendala dalam menagih pajak. Rasio pajak tahun 2014 hanya 12% terhadap produk domestik bruto. Rasio ini

masih jauh dibandingkan dengan negara ekonomi menengah lainnya yang mencapai 19% dari produk domestik bruto.

Ada beberapa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui penerapan e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Nurul Afia Sari (2013) memaparkan bahwa penerapan sistem e-spt meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang menyampaikan SPT. Namun, penerapan sistem eSPT tidak meningkatkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Afia Sari berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari Nurhidayah. Penelitian yang dilakukan oleh Sari Nurhidayah (2014) menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya 51 Eugenia et al (2015) memperoleh bukti empiris bahwa penggunaan e-filing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi studi kasus di jakarta . Penelitian Anna and Ng Lee di Malaysia (2010), penelitian Edison di Tanzania (2014) dan penelitian Harrison and Nahashon di Kenya (2015) memperoleh hasil bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan Wajib Pajak masyarakat Indonesia



masih rendah. Motivasi penelitian ini adalah menguji apakah penerapan kebijakan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan objek penelitian yang berbeda yaitu di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH (2010) Tingkat pemahaman pajak dilihat dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak. Jadi, kesimpulannya tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Bagi pemerintah, tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika seseorang memiliki tingkat pemahaman yang baik maka akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedang dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia (Heri P, 1999). Teori Kepatuhan - Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyampaian pelaporan keuangan perusahaan publik di Indonesia telah diatur dalam Surat Keputusan Ketua BAPEPAM Nomor: Kep-36/PM/2003 tentang kewajiban penyampaian laporan keuangan berkala. Peraturan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang dikemukakan oleh Tyler (Saleh, 2004).

Motivasi penulis melakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh penerapan E-filing, pemahaman perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak khususnya orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan masukan bagi pelayan fiskus mengenai beberapa factor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana "**Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Kembangan**".

## 1.2 Identifikasi

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyak Wajib Pajak yang tidak membayar pajak.

2. Masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT.
3. Jumlah Wajib Pajak di Indonesia sebanyak 60 juta individu dan 5 juta badan usaha. Namun, hanya 23 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan 550 ribu badan usaha yang taat membayar pajak tahun 2014.
4. Jumlah pelapor SPT tahun 2015 lebih rendah dibandingkan dengan tren pelaporan tren SPT PPh dalam empat tahun terakhir.
5. Pencapaian target penerimaan pajak tahun 2015 di KPP Pratama Jakarta Kembangan turun banyak dari tahun 2014 yaitu hanya mencapai 85,5% dari target penerimaan pajak sedangkan tahun 2014 98% dari target.
6. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik.
7. Tingkat kepatuhan masih rendah meskipun banyak manfaat yang diperoleh dari sistem e-filing.
8. Masih ada Wajib Pajak yang belum mengerti bahkan tidak paham mengenai peraturan perpajakan yang berlaku.
9. Masih banyak Wajib Pajak yang tidak memiliki kesadaran dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian yang didapatkan terfokus pada permasalahan dan terhindar dari penafsiran hasil yang tidak diinginkan, maka penelitian ini menitikberatkan pada 4 (empat) variabel, yaitu: Penerapan E-filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

1. Objek penelitian ini dilakuka di KPP Pratama Jakarta Kembangan.
2. Variabel terkait (*dependent*): kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan dan variable bebas (*independent*): penerapan E-filing, tingkat Pemahaman perpajakan dan Kesadaran wajib pajak

#### 1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terhadap pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan?
2. Apakah terhadap pengaruh penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan?
3. Apakah terhadap pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan?
4. Apakah terhadap pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.
2. Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

3. Pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.
4. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

##### **1.6.1 Bagi Wajib pajak**

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui penerapan *E-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.

##### **1.6.2 Bagi Kantor Pelayanan Pajak**

Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan terutama bagi Kantor Pelayanan Pajak Kembangan dalam hal-hal yang menyangkut kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak lainnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.