

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sangat gencar untuk meningkatkan pembangunan nasional. Berbagai upaya dilakukan pemerintah agar dapat mewujudkan cita-cita UUD 1945 untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur. Untuk dapat mewujudkan pembangunan sarana dan prasarana yang memadai, dibutuhkan banyak perhatian, khususnya di sektor pembiayaan. Masalah pembiayaan menjadi sangat krusial, mengingat dana yang dibutuhkan dalam melaksanakan pembangunan nasional sangat besar untuk pemenuhan penerimaan negara. Salah satu pendapatan terbesar negara adalah dari penerimaan dan pendapatan pajak.

Kenyataan yang dihadapi pemerintah justru tidak sepenuhnya berjalan mulus, sebab penerimaan pajak yang diperoleh pemerintah tidak semuanya terealisasi. Menteri Keuangan Sri Mulyani dalam Konferensi Nasional Perpajakan 2020 secara virtual menuturkan, pajak di Indonesia masih rendah dan menjadi catatan negatif. Kondisi tersebut dapat menghalangi Indonesia untuk membangun hal-hal esensial dan penting bagi peningkatan kesejahteraan rakyat.

Permasalahan perpajakan di Indonesia tidak hanya berkonsentrasi pada persoalan rendahnya angka para pembayar pajak, melainkan juga berkisar pada persoalan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Fenomena yang terjadi pada Direktorat Jendral Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang tidak bertambah signifikan sejak tahun 2015 lalu. Fenomena tersebut membuktikan jika tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih terbilang rendah. Pada tahun 2015, masyarakat

yang taat hanya 10,97 juta dari total wajib pajak yang sebanyak 18,16 juta artinya rasio kepatuhannya hanya mencapai 60%. Tahun 2016, rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% atau 12,25 juta orang dari total 20,17 wajib pajak, kenaikan rasionya hanya 1% dari 2015 sedangkan pada tahun 2017 rasio pajak meningkat cukup besar yaitu dari 61% menjadi 73%. Pada 2018 rasio pajak kembali turun menjadi 71% atau yang taat pajak hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak.

Tahun 2019 rasio pajak naik menjadi 73% seperti pada tahun 2017 dengan jumlah masyarakat yang taat pajak hanya 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Lalu pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78% namun jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya, jumlah wajib pajak yang taatnya 14,76 juta dari total 19,01 juta wajib pajak artinya, masih ada sekitar 5 juta wajib pajak yang tidak taat. Dan pada tahun 2021 telah tercatat total wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan mencapai 19 juta wajib pajak dengan pencapaian 67,18%, hasil tersebut belum sesuai dengan ekspektasi Ditjen Pajak, otoritas pajak sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal di tahun ini mencapai sebesar 80% dengan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 15,2 juta SPT. Berdasarkan total keseluruhan SPT yang dilaporkan, sebagian besar SPT ini dikirimkan lewat elektronik yaitu sebesar 12,14 juta sedangkan, dan sisanya dilaporkan secara manual. (www.pajakku.com).

Kepatuhan pajak adalah sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak. Disini wajib pajak rela menghitung pajak yang akan dibayar tanpa merasa di paksa. (ermawati, 2018) Kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia belum begitu sadar dengan pentingnya peran pajak bagi

kesejahteraan rakyat Indonesia. Wajib pajak di Indonesia beranggapan bahwa peraturan pajak makin lama makin memberatkan wajib pajak sehingga wajib pajak enggan untuk membayar pajak (Ermawati dan Afifi, 2018).

Jika ditarik pada ranah regional dalam lingkup Jawa Timur, penulis menemukan suatu permasalahan yang bertendensi kepada minimnya kepatuhan wajib pajak masyarakat. Spekulasi demikian dibangun berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KPP Pratama Sidoarjo Barat yang menjelaskan betapa kepatuhan wajib pajak di masyarakat tergolong rendah. Perihal ini dibuktikan dari data wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Barat yang diberikan oleh pihak KPP Sidoarjo Barat. Data tersebut, secara lebih jelas bisa dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Tabel Wajib Pajak Pada KPP Pratama Sidoarjo Barat

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Jumlah SPT yang Dilaporkan
1	2018	159.499	116.327	61.061
2	2019	170.726	127.515	57.995
3	2020	195.711	131.437	59.839
4	2021	221.624	134.833	62.783

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, 2022 (Diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan di setiap tahunnya, jumlah wajib pajak yang terdaftar terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2018, jumlah wajib pajak yang terdaftar tembus pada kisaran 159.499 dengan SPT terlapor 61.061. Pada tahun 2019, jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan menjadi 170.726 dengan SPT terlapor 57.995. Pada tahun 2020, jumlah wajib pajak yang terdaftar tembus pada kisaran 195.711 dengan SPT terlapor 59.839. Dan pada tahun 2021, jumlah wajib pajak terdaftar sebesar 221.624 dengan total SPT terlapor 62.783.

Peningkatan angka kenaikan jumlah wajib pajak yang terdaftar tahun pertahunnya juga disusul dengan peningkatan angka wajib pajak efektif. Wajib pajak efektif, terhitung sedari tahun 2018-2021 terus menerus mengalami peningkatan. Pada tahun 2018, wajib pajak efektif tembus pada kisaran angka 116.327. Pada tahun 2019, wajib pajak efektif meningkat menjadi 127.515. Pada tahun 2020, wajib pajak efektif meningkat hingga menembus kisaran 131.437. Dan pada tahun 2021, wajib pajak efektif meningkat hingga 134.833.

Sayangnya, data jumlah SPT yang dilaporkan tidak mengalami peningkatan tahun pertahunnya sebagaimana peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak efektif. Perihal ini diketahui dari data tahun 2018 sampai tahun 2020, jumlah SPT yang dilaporkan mengalami penurunan. Pada tahun 2018, jumlah SPT yang dilaporkan menunjukkan kisaran angka 61.061. Pada tahun 2019, jumlah SPT yang dilaporkan mengalami penurunan, dari 61.061 menjadi 57.995. Sekalipun pada tahun 2020 terjadi kenaikan ketimbang tahun 2019, yakni dari 57.995 menjadi 59.839, namun tetap saja hal itu tidak menutup fakta tidak adanya kenaikan ketimbang tahun 2018. Dan di tahun 2021 jumlah SPT yang dilaporkan meningkat dari 59.839 menjadi 62.783.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia umumnya, serta masyarakat Sidoarjo khususnya masih tergolong rendah terkait rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dijelaskan oleh Hidayatulloh (2013) adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi untuk pembangunan. Hal ini yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Konsistensi wajib pajak dalam perpajakan harus terlihat dari sejauh mana pemahaman tentang penyusunan pedoman yang berkaitan dengan ketentuan pajak, misalnya mengisi surat pemberitahuan secara lengkap dan jelas, menghitung biaya pajak secara benar

dan akurat, dan membayar pajak tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting oleh sebab itu pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dimana diciptakannya sistem *e-filling* diharapkan wajib pajak lebih mandiri dan aktif dalam melakukan kewajiban perpajakannya serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun kenyataannya masih terdapat banyak hambatan dalam penerapan sistem tersebut seiring dengan penelitian di mana perilaku seseorang dalam penggunaan suatu sistem yang dapat memberikan keamanan dan kerahasiaan tidak mampu meningkatkan kepatuhan seseorang dalam bertindak. Hal ini dikarenakan keyakinan wajib pajak mengenai keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* berbeda – beda, walaupun mayoritas wajib pajak telah memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keamanan dan kerahasiaan dari penerapan *e-filling* namun masih ada beberapa wajib pajak yang masih ragu dalam penggunaannya sehingga wajib pajak memilih untuk melaporkan kewajiban perpajakannya tanpa menggunakan *e-filling*, sehingga keamanan dan kerahasiaan *e-filling* tidak mempengaruhi minat wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya . Dengan begitu keamanan dan kerahasiaan tidak dapat mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak (Afif,2019). Penelitian ini didukung oleh Amalia dan Salahudin (2022) bahwa variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh pada minat penggunaan sistem e-filling. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak belum merasa aman dan khawatir, terdapat dugaan bahwa wajib pajak mempunyai pola perilaku berbeda pada sisi keamanan dan kerahasiaan. Dimana demografi dari segmen jenis kelamin, tingkat pendidikan dan faktor usia mempunyai andil pada kesiapan wajib pajak terhadap teknologi sehingga terdapat dugaan bahwa pengguna belum memahami konsep keamanan dan kerahasiaan.

Dengan berkembangnya kemajuan teknologi diharapkan wajib pajak dapat dengan mudah menyampaikan SPT tahunan karena dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Akan tetapi kenyataannya masih ada wajib pajak yang mengalami kebingungan mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi ataupun pelatihan serta pengetahuan wajib pajak yang minim akan teknologi sehingga kurangnya faktor pemahaman terhadap teknologi yang dimiliki wajib pajak (Wibowo dan Ciptaningsih, 2021). Menurut Risky et al. (2015) yang mana formulirnya memiliki bentuk elektronik serta langkah dalam memakai elektronik pada sebuah data secara digital yang mampu tersampaikan secara langsung melalui sebuah perusahaan dalam menyediakan jasa aplikasi ke Direktorat Jendral Pajak. Namun sistem tersebut tidak mudah dalam praktiknya, sehingga tidak semua Wajib Pajak dapat menjalankan karena masih banyak masyarakat yang beranggapan pelaporan secara online masih membingungkan dan menyulitkan. Beberapa Wajib Pajak menganggap pelaporan secara manual lebih mudah dikarenakan minimnya pengetahuan dan perkembangan teknologi informasi yang diperoleh serta minimnya kemampuan Wajib Pajak dalam hal teknologi informasi.

Penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap Individu yang menggunakannya. Sehingga, hal tersebut dapat meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam kepatuhan wajib pajak (Wahyuni, 2015). Keamanan dan Kerahasiaan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan sistem dimana penggunaan sistem informasi meliputi aspek aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian pun rendah. Sedangkan, Kerahasiaan meliputi segala sesuatu yang tersembunyi dan hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja, ataupun yang sengaja disembunyikan agar orang lain tidak mengetahuinya (Widyadinata dan Toly, 2014). Menurut

Wibisono (2014) dalam aspek keamanan dapat dilihat dari tersedianya username dan password, bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan secara online. Digital Certificate, juga dapat digunakan sebagai proteksi data pada SPT dalam bentuk encryption (pengacakan), sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu saja. Wajib pajak yang sudah mengetahui dan memahami pentingnya akan keamanan dan kerahasiaan akan lebih tertarik untuk menggunakannya dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

Sama halnya dengan persepsi kemudahan, persepsi kemudahan dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak artinya semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan e-filing maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hal ini membuktikan bahwa teknologi dirancang dapat memberikan kontribusi untuk memenuhi kepuasan penggunaan melalui kemudahan dalam menggunakannya sehingga ketika wajib pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan, maka penggunaan sistem akan tercapai. Purwiyanti dan Laksito (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Di mana persepsi kemudahan diartikan sebagai bagaimana seseorang memandang sistem yang digunakan, apakah memberikan kemudahan atau tidak memberikan kemudahan. Jika *e-filing* dipandang menyediakan aspek kemudahan maka banyak wajib pajak yang menikmati sistem ini sehingga meningkatkan kepatuhan mereka dalam melaporkan pajak.

Berangkat dari duduk permasalahan yang sudah dijabarkan di atas, terdapat ketidak konsistensi antara penelitian terdahulu sehingga perlu adanya orientasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan. Alasannya tidak lain demi kelancaran dan kesuksesan kepatuhan wajib pajak yang berimplikasi dengan pembangunan nasional, baik berupa sarana dan prasana di berbagai sektor nasional, baik pendidikan, ekonomi, politik, kebudayaan, dan

lain-lain.

Dalam suatu usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penulis berinisiatif untuk melakukan kerja riset yang dicurahkan untuk memformulasikan penumbuhan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sidoarjo Barat. Formulasi yang diinisiasi penulis dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sidoarjo dengan menggunakan sistem *e-filing*. *E-filing* sendiri merupakan langkah untuk melakukan modernisasi dari sebuah system pajak yang diterima.

Melalui pencapaian pelaporan pajak yang diharapkan, perlu kiranya membangun kesadaran kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi lagi sehingga pemerintah memberikan inovasi yang lebih mudah dalam melaksanakan pelaporan tersebut dengan menciptakan kemudahan yang diaplikasikan dalam bentuk penerapan *e-filing* yang dianggap mampu menciptakan inovasi dalam memudahkan pelaksanaan pelaporan dan sistem tersebut dilengkapi dengan sistem yang dapat mengamankan data wajib pajak dan dapat menyimpan kerahasiaan data serta informasi wajib pajak. Sehingga apabila wajib pajak merasa mudah dalam pelaksanaan serta merasa aman dalam melakukan kewajiban perpajakannya menggunakan sistem *e-filing*, maka persepsi keamanan dan kerahasiaan serta persepsi kemudahan dalam penerapan *e-filing* dianggap mampu meningkatkan kesadaran kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan pelaporan kewajiban perpajakannya.

Apabila wajib pajak dapat dengan mudah mempelajari penggunaan *e-filing*, melakukan interaksi dengan jelas saat menggunakan *e-filing*, dapat dengan mudah menggunakan dan mengoperasikan sistem *e-filing*, maka wajib pajak akan selalu dan berkehendak untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan pajaknya. Suatu sistem yang dinilai mudah untuk dipahami dan mudah untuk dioperasikan maka individu tidak akan

segera menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan. Persepsi kemudahan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kemudahan yang diberikan *e-filling* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filling*. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakmudahan pada *e-filling* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak bersemangat dalam menggunakannya (Prabowo, 2015).

Alasan peneliti memilih topik di atas dikarenakan penerimaan pajak memiliki peran besar dalam kehidupan bernegara. Kendati demikian, pada ranah implementasinya, seperti kasus KPP Pratama Sidoarjo Barat, realisasi penerimaan pajak justru belum maksimal pencapaiannya setiap tahunnya. Padahal, penerimaan pajak dapat berpengaruh besar terhadap kondisi dunia usaha dan perekonomian serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan karena adanya kombinasi antara variabel-variabel dimana persepsi keamanan dan kerahasiaan sebagai variabel X_1 , persepsi kemudahan sebagai variabel X_2 , penerapan *e-filling* sebagai variabel intervening (Z) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel Y yang belum pernah dilakukan penelitian oleh peneliti sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, Penelitian ini memiliki fokus pembahasan mengenai terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka penelitian ini mengangkat judul “**Determinan Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penerapan *e-filling*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerapan *e-filling*?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
6. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filling* ?
7. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filling* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penerapan *e-filling*.
2. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerapan *e-filling*.

3. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filing*.
7. Menguji dan membuktikan secara empiris apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penerapan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan antara lain:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan sebagai masukan bagi KPP Pratama Sidoarjo Barat maupun Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik peneliti maupun pembaca dalam meningkatkan kesadaran dan sanksi dalam membayar pajak, serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Kebijakan

Pada penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dirjen Pajak dan dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam pengambilan sebuah keputusan agar kebijakan-kebijakan pajak yang akan datang dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

