

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak menjadi salah satu instrumen penting dalam perekonomian negara karena merupakan sumber penerimaan negara paling besar terhadap pendapatan negara. Berbagai upaya reformasi dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan pendapatan negara di bidang perpajakan. Strategi pemerintah dalam memperbanyak pendapatan negara di bidang perpajakan yaitu sejak adanya sistem pemungutan pajak secara mandiri pada tahun 1982 sebagai pengganti sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem pemungutan pajak secara mandiri memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Semua sistem pemungutan pajak secara mandiri tetap mengacu pada peraturan perpajakan Solichah (2021).

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan pembayaran kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor penting karena sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*. Menurut Kirchler (2021), dalam perilaku kepatuhan wajib pajak bergantung pada berbagai faktor seperti keadilan pajak, tarif pajak, kemungkinan

di audit, persepsi wajib pajak terhadap pemerintah dan perpajakan, pinalti pajak, budaya, norma pribadi dan sosial.

Wajib pajak dituntut untuk mengerti kaidah – kaidah aturan perpajakan yang berlaku di Negara Indonesia. Pemerintah menganggap semua masyarakat sudah memahami peraturan perpajakan terbaru. Pemerintah akan melakukan sosialisasi tentang peraturan perpajakan terbaru meliputi pamphlet, media elektronik dan diadakannya seminar atau *workshop* mengenai informasi pentingnya membayar pajak dan manfaat pembayaran pajak bagi pembangunan negara. Setoran pajak sangat berpengaruh terhadap besaran program kerja pemerintah dan program pembangunan daerah. Penopang utama pembangunan negara didapatkan dari hasil pungutan pajak. Pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan diharapkan mengurangi kesalahan perhitungan dan penyetoran jumlah kewajiban pajaknya. Tingkat pemahaman pajak adalah tingkatan pengetahuan dan pemikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran.

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan 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 (DJP). 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.

Bitzenis & Vlachos (2022), 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 (DJP) 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

(DJP) adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak dengan *e-filling*.

Salah satu faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan adanya sistem pelaporan pajak yang menggunakan *e-filling* untuk memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam waktu meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filling* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filling* ini

Setiap wajib pajak yang terdaftar tentu memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dianggap sudah mengerti dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Namun, dalam praktiknya 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 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan selalu membayar pajak tepat waktu.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak ialah persepsi kemudahan membayar pajak, persepsi merupakan pandangan setiap orang terhadap sesuatu yang sedang mereka lakukan, maka dari itu persepsi akan berbeda - beda untuk setiap individu pada kasus ini mengenai persepsi kemudahan dalam membayar pajak. Sehingga penting untuk diketahui persepsi dari masing-masing wajib pajak mengenai kemudahan, manfaat dan kepuasan dalam menggunakan sistem *e-filling*. Persepsi kemudahan membayar pajak merupakan anggapan dari masing – masing individu mengenai suatu sistem yang ada apakah mudah untuk digunakan atau tidak. Pandangan kemudahan akan mempengaruhi kesediaan individu untuk menggunakan suatu sistem informasi salah satu nya *e-filling*. Apabila suatu sistem dinilai mudah untuk dipahami dan mudah untuk dioperasikan maka individu lebih tertarik menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan.

Victoria (2022), bahwa Persepsi kemudahan membayar pajak menggunakan sistem *e-filling* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan dalam membayar pajak. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem *e-filling* dapat diakses dengan mudah, maka banyak orang yang menggunakan sistem tersebut. Sehingga apabila sebaliknya jika pengguna merasa tidak percaya bahwa sistem *e-filling* sulit diakses, maka ia tidak akan menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan akan memudahkan warga negara khususnya wajib pajak

dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem online. Dengan adanya penerapan sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan dan akses lebih cepat untuk wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data. Sistem bisa dikatakan berkualitas baik apabila bisa memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan sistem.

Kemudahan penggunaan tidak hanya melihat dari seberapa mudahnya teknologi dipelajari dan digunakan tetapi juga melihat apakah dengan teknologi tersebut semakin memudahkan pekerjaan seseorang dari pada dikerjakan secara manual. Pengguna yang melihat kemudahan akibat menggunakan sistem *e-filling* mempengaruhi perilaku pengguna tersebut sebagai landasan penerimaan teknologi tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah melalui *tax morale* atau moral pajak. Sejatinnya, masyarakat yang telah berstatus sebagai wajib pajak yang bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban pembayaran pajaknya sendiri. Hal ini sesuai dengan sistem *self assesment* yang dianut dalam sistem perpajakan di Indonesia.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Moral Pajak, Konsep moral pajak diperkenalkan pertama kali pada tahun 1960 an namun masih sedikit perhatian yang diberikan oleh para peneliti pajak selama beberapa dekade. Moral pajak merupakan sikap yang sangat penting dan integral yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Moral pajak didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak. Moral pajak juga merupakan sikap yang sangat penting dan integral yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Moral memiliki arti sebagai ajaran perihal baik buruk yang diperoleh atas tindakan sikap, kewajiban, perbuatan, perilaku, dan sebagainya. Moral juga merupakan sebuah

tindakan ataupun perilaku yang dapat diterima, baik secara sosial, wajar, pantas jika dilakukan dengan baik dan benar.

Sama halnya dengan dunia perpajakan, dimana moral atau sikap yang baik memiliki peranan penting dalam mewujudkan kepatuhan pajak di suatu negara. Peningkatan moral pajak memiliki potensi untuk meningkatkan penerimaan pajak diiringi dengan sedikit upaya penegakan. Dalam jangka pendek, potensi ini dapat diwujudkan sebagian besar melalui pendekatan ekonomi perilaku, sedangkan dalam jangka panjang perubahan yang lebih struktural diperlukan untuk membangun kepercayaan dan kepatuhan di antara wajib pajak dan fiskus (aparatur pajak). Moral pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendorong wajib pajak punya kemauan tinggi dalam dirinya untuk mau membayar pajak.

Berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang telah diterima oleh DJP, sebesar 12.016.189, menunjukkan bahwa secara agregat, kinerja penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh tahun 2023 sudah sangat baik dibandingkan tahun lalu dihari yang sama, dimana tahun ini meningkat sebesar 3.13%. Dan, rasio kepatuhannya juga sudah mencapai 61,8%, Meningkatkan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan di tahun 2023, tidak lepas dari faktor meningkatnya kesadaran masyarakat wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Tetapi, selain faktor tersebut, faktor lain yang membuat meningkatnya jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah dikarenakan inovasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan menyediakan layanan pelaporan pajak diluar kantor dengan titik Pojok Pajak yang berjumlah 4.832, serta menyediakan layanan yang dapat dikunjungi pada akhir pekan dan

menambahkan fitur lupa nomor EFIN pada aplikasi M-Pajak. Dan juga tidak terlepas dari pemeliharaan rutin serta penambahan *bandwitch* pada sistem teknologi informasi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), sehingga sistem dapat beroperasi dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa di tahun 2023 sebanyak lebih dari 12 jt wajib pajak sudah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya, yang mana hasil tersebut meningkat sebesar 3.13% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia semakin peduli dengan pajak. Artinya, target rasio pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan tersebut berhasil melampaui target. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyarankan masyarakat agar melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui layanan online atau *e-filling*. Sebab melalui layanan itu, para wajib pajak bisa menghemat waktu dan biaya karena tak perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan *e-filling*, kegiatan mengisi dan mengirim Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak online yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak online juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang membahas tentang sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Yosephine (2022), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian Arifien

(2022) secara parsial menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang persepsi kemudahan membayar pajak yang dilakukan oleh Deviana (2021) menunjukkan nilai positif bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan dengan kepatuhan wajib pajak, sedangkan yang dilakukan oleh Harry (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu tentang moral pajak yang dilakukan oleh Chalarce (2021), menunjukkan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara moral pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Vasileios (2021), bertentangan dengan penelitian menyatakan bahwa moral pajak tidak berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *research gap* dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil temuan yang tidak konsisten yang membuat peneliti melakukan penelitian lebih lanjut atas kepatuhan wajib pajak. Keterbaruan dalam penelitian ini yaitu variabel penerapan sistem *e-filling* karena belum banyak penelitian yang menggunakan variabel tersebut sebagai penelitian hal tersebut juga yang dapat membantu para wajib pajak orang pribadi mengambil keputusan terkait kepatuhan wajib pajak dan pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu orang pribadi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi pendorong pertumbuhan pajak yang baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling*, Persepsi Kemudahan Membayar pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Jakarta Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam suatu rencana penelitian langkah utama diperlihatkan adalah mengidentifikasi masalah – masalah yang mungkin dihadapi oleh objek – objek yang akan diteliti. Berdasarkan uraian diatas maka penulis Mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar pelaku wajib pajak orang pribadi belum memahami tentang adanya penerapan sistem *e-filling*.
2. Sebagian besar pelaku wajib pajak orang pribadi belum mengetahui mudahnya membayar pajak menggunakan sistem.
3. Sebagian pelaku wajib pajak orang pribadi belum mencapai tingkat moral pajak yang diharapkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian ini. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian dan objek ini difokuskan pada orang pribadi di wilayah Jakarta Timur.
2. Penelitian ini menggunakan variabel penerapan sistem *e-filling* (X1), Persepsi kemudahan membayar pajak (X2), dan Moral pajak (X3) sebagai variabel independen dan Kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen.
3. Data yang digunakan yaitu, *profile* responden yang berupa jenis kelamin, usia, pendidikan dan jabatan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembahasan masalah diatas, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi kemudahan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi?
3. Apakah moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam dunia serta perkembangan akuntansi khususnya dalam mengetahui faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat ini. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoris

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan ilmu pengetahuan bagi para akademis khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak, dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak kantor pajak mengenai pentingnya kepatuhan wajib pajak, dan memberikan pengetahuan serta manfaat secara teoritis yang berguna sebagai sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep - konsep terhadap ilmu yang bisa berdampak baik dan efisien dalam pengerjaannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kewajiban pajak dan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi di Universitas Dharma Persada
- b. Bagi penelitian selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan besar harapan ada metode yang dapat bermanfaat dan dapat dikembangkan oleh pembaca kedepannya.