Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan ditindak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

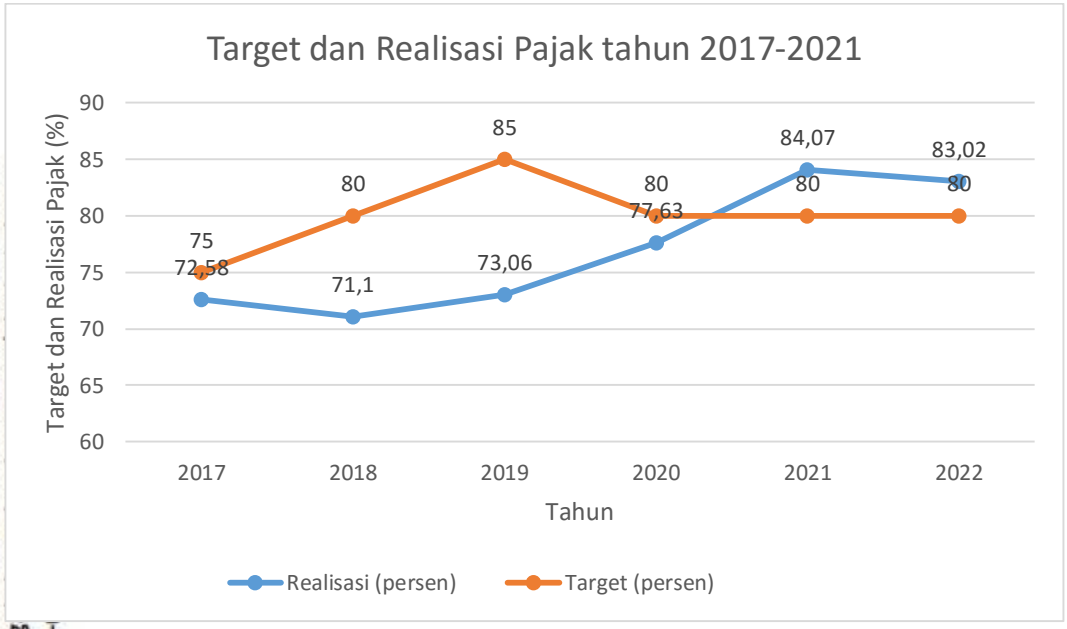
Pertumbuhan suatu negara salah satunya dapat dikembangkan dengan adanya pajak yang diterima oleh setiap warga negara itu sendiri, tidak terkecuali di Indonesia. Penerimaan pajak merupakan sumber terbesar terhadap penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak yang dikumpulkan dari warga negara yang tergolong sebagai wajib pajak akan kembali pula kepada masyarakat yang mencakup banyak aspek seperti transportasi, pendidikan, pelayanan publik, dan lain sebagainya. Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyatakan bahwa pajak merupakan kewajiban bagi seluruh warga negara wajib pajak tanpa menghasilkan imbalan secara langsung bagi pembayar pajak tersebut. Pajak yang dibayar akan digunakan untuk keperluan negara secara menyeluruh. Warga negara yang tergolong sebagai wajib pajak memang harus menyadari perlunya kontribusi mereka yang tinggal dalam suatu wilayah untuk ikut serta membangun wilayah tersebut. Negara Indonesia menganut *Self Assesment System* menjadi sistem pemungutan pajak yang paten sejak tahun 1984. Sistem ini memungkinkan para wajib pajak untuk menentukan besar jumlah pajak atas dasar pemberian kewenangan secara penuh oleh aparat perpajakan dengan cara menghitung, menyetor, serta melaporkan pajak terhutangnya kepada aparat perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pemungutan pajak, *Self Assesment System* terbukti masih belum memberikan semangat kepada wajib pajak

untuk tepat waktu saat melaporkan pajaknya. Hingga saat ini, tidak sedikit wajib pajak yang masih melalaikan kewajibannya untuk membayar pajak bahkan meremehkan sanksi pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan sikap patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan menghitung, menyetor serta melaporkan pajak terhutangnya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingkat keberhasilan pelaksanaan perpajakan dapat diukur dengan adanya kepatuhan setiap wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib ajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhuang (Pratami, Sulindawati dan Wahyuni, 2017). (Gunadi (2013:94) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan regulasi yang berlaku tanpa melalui pemeriksaan, penyidikan mendalam, peringatan, ancaman dan sanksi pajak baik hukum maupun administrasi.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penggunaan/pengiasilakan untuk tujuan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Grafik 1.1
Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak (2017-2022)



Sumber: Kementrian Keuangan (Kemenkeu), diolah penulis

Grafik 1.1 diatas menampilkan data rasio kepatuhan pelaporan SPT pajak dari tahun 2017 hingga 2022, dari data target kepatuhan dan realisasi kepatuhan yang diterbitkan oleh Kementrian Keuangan pada bulan Januari 2023. Pada tahun 2018, terjadi penurunan tingkat kepatuhan sebesar 2% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tingkat kepatuhan pada tahun 2018 mencapai 71,1%, di bawah target kepatuhan yang seharusnya mencapai 80%. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan tingkat kepatuhan yang sesuai dengan target. Pada tahun 2019, terjadi peningkatan sebesar 2% dalam realisasi kepatuhan, mencapai 73,06%. Meskipun terjadi peningkatan, tingkat kepatuhan masih belum mencapai target yang telah ditetapkan sebesar 85%. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara realisasi dan target kepatuhan yang ditetapkan oleh Kemenkeu.

Selanjutnya, pada tahun 2020, terjadi peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak, mencapai 77,63%. Meskipun terjadi peningkatan,

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala tuntutan sesuai dengan undang-

realisasi ini masih di bawah target Kemenkeu yang seharusnya mencapai 80%. Perkembangan kepatuhan wajib pajak tampak tidak stabil dan masih belum mencapai target yang diharapkan.Pada tahun 2021 dan 2022, terlihat adanya perbaikan dalam tingkat kepatuhan, dengan mencapai 84,07% dan 83,2% secara berturut-turut. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan pada kedua tahun tersebut masih mencapai target yang seharusnya dicapai, yaitu 80%. Kepatuhan wajib pajak adalah aspek krusial dalam penerapan sistem *self-assessment* dalam meningkatkan penerimaan pajak. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak. Dengan memahami perkembangan rasio kepatuhan seperti yang terlihat dalam grafik 1.1, pihak berwenang dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, wajib pajak masih belum sepenuhnya menguasai dan memahami pengetahuan pajak dalam melaksanakan *Self Assesment System*, terutama sistem administrasi modern *e-billing* dan *e-filling* (Dewi, 2019). Hal ini ditetapkan sebagai kendala untuk meningkatkan penerimaan pajak. Akibatnya, peran pelayanan fiskus untuk memberikan kemudahan informasi dan kepedulian terhadap kebutuhan wajib pajak sangat dibutuhkan. Sistem pelayanan administrasi perpajakan yang semula manual dinilai masih banyak kelemahan (Indrianti, 2017). Selanjutnya, pemerintah juga melanjutkan dengan upaya penyederhanaan sistem pajak dan mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital, tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan secara keseluruhan (Narsa, 2020). Untuk mengatasi persentase

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penggandaan/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku

kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah di era modern seperti ini, DJP mulai melakukan pengembangan pada sistem administrasi perpajakan.

Sebagaimana tertulis dalam Surat Edaran (SE) Direktur Jenderal Pajak nomor SE-42/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, *online* pajak merupakan suatu sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pihak lain yang resmi ditunjuk oleh DJP. *Online* pajak digunakan wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu layanan pajak online yaitu *e-billing*, yang memiliki tujuan utama untuk membantu wajib pajak dalam membuat surat setoran elektronik dan mendapatkan kode *billing* untuk membayar pajak secara fleksibel , yaitu dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama 24 jam selama 1 minggu. Pembayaran pajak melalui *e-billing* dapat dilakukan melalui mesin ATM atau menggunakan sistem *internet banking*. Sistem *e-billing* ini akan memberikan panduan kepada pengguna untuk mengisi Surat Setoran Elektronik (SSE) dengan benar sesuai dengan detail transaksi yang ingin diselesaikan (online pajak, 2016). Penggunaan sistem *e-billing* yang mengadopsi perkembangan teknologi ini memberikan keuntungan dalam hal efisiensi waktu yang diperlukan untuk proses pembayaran pajak. Selain itu, sistem ini juga menyederhanakan proses pembayaran pajak, dengan harapan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Wahyu, 2017).

Selain penerapan *billing sytem*, dalam rangka memudahkan dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak juga mengembangkan sebuah produk teknologi informasi yang dinamakan *e-filling*, yang merupakan sarana yang disediakan bagi wajib pajak dalam penyampaian Surat

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penggunaan/pengalihan tuntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang menggunakan sistem *online* serta dapat diakses pada situs DJP maupun Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) secara *realtime*. Dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian SPT mereka, maka diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Harlim, 2019).

Selain upaya untuk mengembangkan teknologi yang memudahkan proses pembayaran pajak, pemerintah juga mengeluarkan regulasi yang wajib dipatuhi oleh wajib pajak. Regulasi tersebut diantaranya yaitu dengan melakukan penerapan sanksi pajak. Sanksi pajak adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Dengan kata lain, sanksi pajak merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku (Mardiasmo 2018 : 62). Berdasarkan peraturann yang berlaku, sanksi pajak terbagi menjadi 2 kategori yakni sanksi administratif yang mengharuskan pelanggar untuk membayar ganti rugi, dan sanksi pidana yang mengakibatkan pelanggar dikenai hukuman kurungan atau penjara.

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan *e-billing* untuk menunjang penerimaan pajaknya dengan mengeluarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik yang ditetapkan pada tanggal 13 oktober 2015, menyatakan bahwa fasilitas *e-billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik.

e-Billing merupakan sistem yang melayani pembayaran perpajakan elektronik. Pembayaran dengan *e-billing* dilakukan melalui kode billing yang

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

dibuat sebelumnya oleh wajib pajak pada sarana yang telah ditunjuk oleh DJP, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual yang terdiri dari 4 lampiran. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dhea et al., (2019) yang menyatakan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian menurut Kusmelia et al., (2019) penerapan *e-billing* secara parsial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurchamid et al., (2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan *e-billing* bagi wajib pajak tentunya memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak karena mulai dari pembuatan kode *billing* hingga administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan mudah, dimana saja dan kapan saja, hanya bergantung pada koneksi internet.

E-filling sebagai bagian dari upaya modernisasi perpajakan, adalah salah satu bentuk implementasi dari *e-government* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Pajak) dengan harapan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara itu, bagi aparat pajak, teknologi *e-filling* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan komputerisasi. Penggunaan *e-filling* dilakukan bertujuan agar wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam melaporkan SPT dan terciptanya administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan.

Berikutnya terdapat penelitian mengenai *e-filling* yang menghasilkan hasil yang beragam. Menurut harlim (2019), *e-filling* memiliki dampak positif terhadap

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku

kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT. Firdaus (2019) juga mengemukakan bahwa *e-filling* memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan leh Manulang dkk., (2020) yang menyimpulkan bahwa *e-filling* berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Arifin et al., (2019) yang menyatakan bahwa *e-filling* tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut terkait dengan penurunan tahunan dalam penyampaian SPT oleh WPOP dalam periode 3 tahun, meskipun jumlah WPOP mengalami peningkatan.

Dibandingkan dengan melakukan wajib lapor pajak secara *offline*, *e-filling* adalah salah satu metode yang akan memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak diantaranya hemat waktu dan terhindar dari sanksi pajak karena keterlambatan ataupun tidak melaporkan pajak akibat lupa, serta wajib pajak dapat melacak secara *online* bukti-bukti pembayaran tanpa takut hilang atau terselip.

Untuk meningkatkan sumber pendapatan negara dari sektor pajak, pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan dan undang-undang yang terkait dengan sanksi pajak dengan harapan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pajak merupakan bentuk kontribusi wajib pajak kepada negara yang berlandaskan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya. Maka bagi wajib pajak yang tidak taat pajak serta tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak akan dikenakan sanksi pajak sebagai bentuk konsekuensi atas pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan dan perundang-undangan pajak.

Pengenaan sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang berlaku

memberatkan Wajib Pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Kontribusi pemasukan dana yang bersumber dari wajib pajak merupakan pendapatan yang berarti dan memiliki makna yang luas bagi pembangunan Negara Republik Indonesia. Tujuan dikenakan sanksi pajak adalah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi pajak diharapkan dapat menjadi alat untuk mencegah wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang telah diterapkan. Penerapan sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan patuhi wajib pajak atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi pajak maka tingkat kepatuhannya semakin meningkat. Berdasarkan penelitian dari Tene et al., (2017) menjelaskan bahwa sanksi pajak memiliki dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Parera et al., (2017) menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan hasil penelitian dari Ariani et al., (2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak masih menganggap ringan sanksi administrasi.

Melihat informasi yang disajikan dalam data dan penjelasan yang telah diuraikan, terdapat inkonsistensi dalam hasil penelitian sebelumnya terkait dengan sanksi pajak, *e-filling* dan *e-billing*. Dengan mempertimbangkan data yang telah disajikan, muncul keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut khususnya di

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk kepentingan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

wilayah Surabaya untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh dari penerapan *e-billing*, *e-filling* dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan di wilayah Surabaya.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang terjadi, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **"**Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing, E-Filling* dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya".

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini diantaranya :

a. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya?
b. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya?
c. Apakah penerapan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini diantaranya :

a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
b. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara praktis dan teoritis, yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan apa yang seharusnya dapat diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak.

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan latihan penerapan kepatuhan perpajakan yang diperoleh selama perkuliahan.

b) Bagi Pembaca

Penelitian ini diaharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pembaca mengenai pengaruh tingkat kepatuhan kepatuhan di dalam faktor sistem *e-billing*, *e-filling* dan sanksi pajak.

b. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini menambah wawasan pengetahuan di bidang perpajakan khususnya dalam penerapan *e-billing, e-filling* dan sanksi pajak bagi peneliti yang akan datang.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.