

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan pajak menjadi perhatian yang utama dalam hal pembiayaan dan pembangunan dalam suatu negara. Pembangunan ini dilakukan untuk kesejahteraan masyarakat mulai dari pembangunan prasarana negara, biaya Pendidikan dan kesehatan, tunjangan bahan bakar minyak maupun pembangunan fasilitas umum ataupun gaji pegawai negara. Pembangunan yang dilakukan memerlukan biaya yang tidak sedikit, maka salah satu pendanaan terbesar untuk pembangunan prasarana yaitu dari pajak. (Safitri, 2021)

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berada dari dalam diri wajib pajak dan karakteristik setiap individu. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor Pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Sedangkan dari faktor eksternal berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan disekitar Wajib Pajak, misalnya dapat dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam penggunaan *e-filing*. (Lubis, 2017)

Kepatuhan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak dan menjadi persoalan yang dari dulu sudah ada di perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah menjadi isu yang sangat penting, dikarenakan pelaksanaan perpajakan yang tidak patuh akan menyebabkan upaya pengelakan dan penggelapan pajak, secara tidak langsung akan mengurangi penerimaan pajak ke kas Negara. (Rara Susmita & Supadmi, 2016).

Upaya dalam meningkatkan pendapatan Negara melalui bidang perpajakan telah dilakukan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Upaya yang dilakukan salah satunya dengan reformasi perpajakan yang komprehensif dan memiliki strategi yang efektif, mulai dari pelayanan yang baik maupun penegakan hukum yang adil. Untuk mengoptimalkan pendapatan, pemerintah menerapkan reformasi pajak pada tahun 1983 dengan diberlakukannya *self assessment system*. Dengan adanya *self assessment system* Wajib Pajak diharapkan mengisi Surat Pemberitahuan dengan lengkap, jujur dan benar sesuai ketentuannya dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu yang ditentukan melalui sistem *e-filing*. Dalam Peraturan DJP No. PER-06/PJ/2020 Tahun 2020 pasal 1 menyebutkan bahwa, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penggunaan teknologi informasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan efisiensi. Pengembangan teknologi informasi diharapkan kesadaran Wajib Pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakan juga semakin meningkat, dari segi jumlah wajib pajak maupun kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan pajak (Suwardi, 2020). Sistem elektronik yang digunakan adalah *e-filing*. Sebelum adanya media *e-filing*, Wajib Pajak yang ingin melaporkan SPT terutang harus melaporkannya sendiri melalui Kantor Pos, perusahaan jasa ekspedisi secara tercatat atau dengan cara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Pasal 6 huruf b, huruf c, dan huruf d.

Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan waktu kapanpun dan dimanapun tanpa harus menyerahkan secara langsung ke kantor pajak, karena komputer yang digunakan terhubung ke internet dengan waktu 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-02/PJ/2019 Pasal 7 ayat 2 . Melaporkan SPT merupakan salah satu kewajiban, maka dalam penerapan *e-filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT.

Pengetahuan masyarakat akan *e-filing* belum sepenuhnya dipahami. Kurangnya pemahaman perpajakan akan *e-filing* dan beberapa faktor antara lain pelayanan yang maksimal belum dirasakan oleh Wajib Pajak maupun persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* yang sepenuhnya belum dipahami menyebabkan Wajib Pajak belum patuh melakukan kewajibannya dalam melaporkan pajaknya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anisa, Diyah, Achmad (2019) menunjukkan persepsi wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pajak sedangkan kualitas sistem *e-filing* tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, karena kualitas sistem *e-filing* belum dapat membantu Wajib Pajak secara prima dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga tidak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian oleh Kadek dan Putu (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain oleh Dwi an Hwihanus (2020) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan. Kemudahan dan kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di Jawa Timur. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Deviana dan Herry (2020)

menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini berfokus pada Kepatuhan WP OP Karyawan terdaftar di KPP Pratama Gresik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk mengatasi sebuah masalah mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, persepsi pelayanan dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat mencapai tujuan untuk memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak secara meningkat.

Akhirnya peneliti menghasilkan variabel utama yang dipakai dalam penelitian ini dan beberapa variabel independen. Faktor pertama yang akan diteliti atas kepatuhan Wajib Pajak yaitu pemahaman perpajakan. Dengan perkembangan zaman yang semakin maju diharapkan Wajib Pajak bisa menerima ilmu pengetahuan teknologi untuk dapat beradaptasi. Faktor kedua yaitu persepsi pelayanan perpajakan, persepsi pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Susanto, 2013). Persepsi Wajib Pajak mengenai pelayanan perpajakan yaitu disaat Wajib Pajak mengalami kepuasan atas pelayanan fiskus dengan interaksi secara langsung. Peningkatan kualitas maupun kuantitas pelayanan sangat diharapkan memiliki pengaruh kepuasan Wajib Pajak, sehingga kepatuhan dalam sektor perpajakan diharapkan semakin meningkat. Faktor ketiga adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan merupakan persepsi dimana seseorang yang menggunakan sistem tersebut dapat merasakan kemudahan dengan tujuan penggunaan sistem akan tercapai (Herawan & Waluyo, 2014)

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Persepsi Pelayanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
- 1.2.2 Apakah persepsi pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
- 1.2.3 Apakah persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 1.3.2 Memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 1.3.3 Memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi kontribusi pengetahuan bagi akademisi akan persepsi-persepsi yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

1.4.2 Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil Penelitian dapat memberikan pengetahuan lebih luas mengenai pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan WP OP .

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diajukan sebagai tugas akhir peneliti untuk memperoleh gelar strata satu dalam masa perkuliahan dan mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, persepsi pelayanan dan persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, membuktikan kembali secara empiris hasil penelitian sebelumnya.

1.4.4 Bagi Pembaca

Hasil penelitian digunakan sebagai literatur penelitian selanjutnya mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, persepsi pelayanan dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.