

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat. Karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pendapatan negara masih sering mengalami kekurangan dan untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan negara, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Rengu, dkk., 2014)

Demi meningkatkan penerimaan pajak yang menjadi sumber penghasilan penting negara tersebut, Pemerintah memroyeksikan penerimaan pajak dalam APBNP 2017 mencapai Rp1.283,6 triliun. Namun hingga September 2017 pemerintah memastikan penerimaan pajak baru mencapai 60% dari target dalam APBNP atau setara Rp770,16 triliun. Sehingga penerimaan pajak kurang sekitar Rp513 triliun. Masih banyak potensi pajak yang belum tersentuh pemeriksa otoritas pajak (Baidarus, 2017)

Kurangnya penerimaan pajak disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi yang menyebabkan banyaknya usaha yang tidak tersentuh pemeriksa otoritas pajak. Hampir setiap kegiatan manusia memanfaatkan teknologi. Hal ini dikarenakan aktivitas manusia yang semakin padat dan semakin rumit. Salah satu identifikasi perkembangan teknologi yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah masyarakat Indonesia cenderung konsumtif lebih memilih membeli sesuatu secara online sehingga sedikit yang transaksi di pasar nyata dan sulit untuk tersentuh pemerintah otoritas pajak. Sampai saat ini pemerintah terus menggali potensi penerimaan pajak dengan melakukan ekstensifikasi di tengah bayang-bayang risiko fiskal yang jelas membahayakan keseimbangan primer dalam postur APBN tahun 2017. Semakin besar ketergantungan APBN pada penerimaan pajak merefleksikan partisipasi masyarakat atas pelaksanaan pembangunan melalui pembayaran pajak (Hutagaol, 2007).

Partisipasi masyarakat menjadi peran penting dalam pelaksanaan pembangunan. Adanya partisipasi masyarakat dapat dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah pajak yang dibayar oleh wajib pajak dengan jumlah pajak yang seharusnya dibayar semakin besar. Selisih tersebut merupakan kesempatan penerimaan pajak yang hilang (*tax revenue forgone*), karena jumlah tersebut seharusnya diterima pemerintah tetapi kenyataannya tidak (Hutagaol,dkk., 2007:191).

Penyebab utama kesempatan penerimaan pajak hilang adalah ketentuan perpajakan yang menjadikan penghasilan wajib pajak sebagai faktor utama timbul kewajiban membayar pajak kepada negara, dan hal tersebut yang mengakibatkan timbulnya konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu diutamakan. Penyebab lain adalah rendahnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, tidak mematuhi peraturan, kurang menghargai hukum, tarif pajak yang tinggi dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak (Mahardika, 2015)

Berdasarkan beberapa penyebab yang dijelaskan di atas, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih canggih seiring berkembangnya zaman dan memberikan pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu dan Lingga, 2009)

Menurut Pandiangan (2007:64) pada tahun 2002, dengan adanya pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih canggih yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk terciptanya pelaksanaan *good governance*, salah satu dari program elektronik tersebut yaitu penerapan sistem *e-filling* yang diatur dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-03/PJ/2015.

E-Filling adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya *e-filling* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan

kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2012)

Kenyataan yang ada terkait sistem dari *e-filing* ini masih sangat asing bagi wajib pajak, memang ada yang telah memanfaatkannya, tetapi tak sedikit pula yang merasakan masih belum paham dan bahkan belum mengerti sama sekali. Sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan karna wajib pajak masih ada yang tidak mengaplikasikan sistem ini (Handayani dan Tambun, 2016)

Wajib pajak yang tidak mengaplikasikan sistem *e-filing* tersebut merupakan salah satu identifikasi masalah kepatuhan waib pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak memang menjadi masalah yang tak kalah penting di seluruh negara, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena yang menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak adalah jika wajib pajak tidak patuh dalam kewajiban serta undang-undang perpajakan, sehingga terjadi penurunan penerimaan pajak negara. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak lainnya yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan fiskus, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan sikap (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Selain penerapan sistem *e-filing*, beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan fiskus, Masyarakat merasakan kurangnya kepuasan pelayanan karna pelayanan yang kurang baik. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu

mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan (Dewantara, dkk., 2016)

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Mahardika (2015) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan pembayaran pajak dengan kualitas pelayanan publik untuk wajib pajak orang pribadi. Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pelayanan pada sektor perpajakan merupakan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang salah satu unit vertikalnya di daerah yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang berfungsi membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak sebagai pihak yang dilayani dapat menentukan tingkat pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. wajib pajak memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu diperlakukan secara manusiawi, sopan, jujur dan hormat; mendapat pelayanan yang tepat waktu serta; berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan. (Rahayu, 2010:134)

Selama ini banyak wajib pajak yang mengeluh dan berpersepsi negatif terhadap aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan terhadap wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Murti, dkk., 2014)

Hasil dari penelitian menurut Rahayu dan Lingga (2009) mendapatkan temuan bahwa pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan yang meliputi fasilitas teknologi elektronik antara lain *e-SPT*, *e-filling* dan *e-registration* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) dalam penelitiannya pada BMT se-kabupaten Kudus menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari kedua hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga tidak ada kepastian untuk mengetahui bahwa dengan adanya *e-filling* kepatuhan wajib pajak bisa meningkat. Melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah yang dirumuskan oleh penulis sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Dapat memberikan kontribusi untuk menjawab permasalahan antar pro dan kontra mengenai faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah hasil penelitian yang diharapkan oleh peneliti dan juga dapat bermanfaat :

1. Bagi peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam baik teori maupun praktek tentang kepatuhan wajib pajak
2. Bagi mahasiswa jurusan akuntansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembeding untuk menambah ilmu pengetahuan
3. Bagi wajib pajak, sebagai bahan informasi tentang penerapan sistem *e-filling*, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak
4. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan

keputusan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dalam hal membayar pajak.

5. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan penerapan sistem e-filing dan pelayanan fiskus dalam hal-hal yang menyangkut kepatuhan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Putra, Astuti, Riyadi melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Singosari. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah yang pertama dalam penggunaan variabel independen penerapan modernisasi sistem perpajakan dan yang kedua penelitian tersebut dilakukan tahun 2009 sedangkan sekarang tahun 2018.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Dewantara, dkk., (2016) mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah yang pertama penelitian tersebut menggunakan hubungan tidak langsung yaitu dengan variabel kepuasan wajib pajak sebagai variabel penghubung sedangkan penelitian sekarang tidak. Perbedaan yang kedua yaitu penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2016 sedangkan sekarang tahun 2018.