

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk terbanyak ke-4 di dunia setelah Cina, India, dan Amerika Serikat, yang menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala kebutuhan untuk membangun negaranya dengan memanfaatkan jumlah penduduk yang banyak. Oleh karena itu pemerintah Indonesia ingin memaksimalkan pendapatan pajak dengan cara lebih mempermudah dalam hal pembayaran hingga pelaporan pajak. Sistem *e-filing* juga mengoptimalkan biaya yang harus dikeluarkan dari pada menggunakan pelaporan secara manual yang proses dan administrasinya terlalu berbelit-belit sehingga membuat Wajib Pajak beralasan untuk tidak membayar dan melaporkan pajak.

Pajak menjadi pendapatan yang paling besar bagi Negara Indonesia, maka dari itu besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan ekonomi dari sumber penerimaan pajak (Purnaningsih & Noviari, 2019). 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 merupakan pendapatan negara yang paling besar. Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar sebagai konsekuensi berlakunya Undang-Undang. Wajib Pajak tidak dapat mendapat imbalan langsung dari iuran yang dibayarkan. Sehingga Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Padahal pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik. (Setiorini & Yusmaniarti, 2020)

Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak, dengan

melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan melalui teknologi informasi dan komunikasi sistem *e-filing*.

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-filing* dilakukan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT. Sistem *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet. Oleh karena itu diharap dengan adanya kemudahan tersebut dapat meningkatkan keefektifan sistem *e-filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (Indriyati et al., 2021).

Analisis penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan bahwa penerapan *e-filing* telah sesuai prosedur dan didapatkan bahwa kelebihan penerapan *e-filing* dapat menjadikan efisiensi untuk pelaporan SPT (Sinaga, 2021). Namun, pada penelitian (Yenjeni, 2019) tentang efektivitas penggunaan *e-filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT pada KP2KP Bontosunggu Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini menghasilkan bahwa *e-filing* belum mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan karena beberapa faktor.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio kepatuhan pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data rasio kepatuhan pajak di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2022:

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis beberapa fenomena yaitu fenomena yang pertama adalah mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. Fenomena yang kedua yaitu mendeskripsikan dan menganalisis tentang faktor pendukung dan

faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *e-filing* di Kantor KP2KP Bondowoso.

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Pajak Indonesia

Tahun	Rasio Kepatuhan
2018	62,7%
2019	68,5%
2020	76,2%
2021	84%
2022	83,2%

Sumber: www.pajak.go.id, 2023

Alasan peneliti memilih objek pada KP2KP Bondowoso karena peneliti melihat mayoritas masyarakat atau penduduk Kabupaten Bondowoso masih awam akan teknologi atau belum terlalu siap menghadapi zaman modern yang serba elektronik, sedangkan sistem *e-filing* sendiri adalah pelaporan SPT yang berbasis *online* menggunakan teknologi sepenuhnya. Peneliti juga memiliki akses untuk melakukan penelitian di KP2KP Bondowoso dan kedekatan tempat peneliti dengan objek penelitian yang nantinya dapat mempermudah untuk memperoleh data-data yang diinginkan dan dibutuhkan peneliti.

Wajib Pajak di KP2KP sendiri terdapat hampir 100 ribu. Mereka tersebar di 23 kecamatan. Khusus *e-filing*, KP2KP Bondowoso menargetkan, makin banyak warga yang melapor secara online. Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan pelayanan *e-filing* berperan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *e-filing*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT sudah efektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terjadi penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki 2 manfaat yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangsih pemikiran terhadap teori yang berlaku tentang teori kepatuhan dan penerapan sistem *e-filing*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sebuah referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan topik yang sejenis, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan/menambah pemahaman dan pengetahuan dengan topik perpajakan.

2) Bagi Instansi

Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang sehubungan dengan penelitian ini dan sebagai masukan bagi petugas pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

