

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu wujud kemandirian dari negara dalam pemenuhan kebutuhan APBN. Selain itu, pajak juga bisa digunakan sebagai modal pembangunan nasional yang berguna bagi kepentingan rakyat dan kegunaan bersama (Waluyo, 2011). Lebih lagi, Waluyo (2011) menegaskan bahwa pajak juga berfungsi sebagai penerimaan (*budgeter*) atau sebagai sumber dana utama diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Fungsi lainnya ialah mengatur (*reguler*) atau sebagai alat untuk mengatur kebijakan baik bidang sosial ataupun ekonomi.

Berdasarkan situs resmi Kementerian Keuangan “penerimaan negara tumbuh dengan baik dilihat dari realisasi penerimaan negara mencapai 44 persen dari targetnya dalam APBN tahun 2018 atau tumbuh 16.04% *year-on-year*, lebih baik capaiannya dibandingkan realisasi penerimaan negara tahun 2017 yang mencapai 41.37% dari targetnya. Sementara itu, realisasi penerimaan perpajakan sampai dengan akhir Juni 2018 terkumpul sebesar Rp 653,49 triliun, PNBPN sebesar Rp 176,83 triliun dan hibah sebesar Rp 3,12 triliun atau masing-masing telah mencapai 40,39%, 64,20% dan 260,70% dari target yang ditetapkan pada APBN tahun 2018. Pertumbuhan realisasi penerimaan Perpajakan dan PNBPN, secara *year-on-year*, hingga akhir semester I tahun 2018 berturut-turut adalah 14.28% dan 21.02%” (<https://www.kemenkeu.go.id/media/6888/informasi-apbn-2018>).

Pajak juga untuk mendukung terealisasinya program-program pemerintah. Penggunaan uang pajak dapat berbentuk banyak hal mulai pembelanjaan kebutuhan pemerintah, pegawai, proyek pembangunan sarana umum seperti; jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, kantor polisi dan lain sebagainya. Dengan demikian, penerimaan pajak bagi negara menjadi sangat penting dan dominan dalam hal menunjang program pemerintah dan pembangunan. Maka dari itu, peran Wajib Pajak (WP) dalam hal sistem penarikan pajak sangat mempengaruhi

tercapainya target penerimaan pajak yang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari berimbangnya penerimaan pajak akrual dengan penerimaan pajak potensial, yaitu dengan mengukur seberapa besarnya jumlah kepatuhan dengan mengetahui perbedaan antara penerimaan sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Maka dari itu, kepatuhan WP menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi penerimaan pajak (Misra,2012).

Menurut Setiyaji (2005) dikatakan bahwa administrasi perpajakan disinyalir sebagai salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak di negara Indonesia yang berdampak pada ketidak optimalannya penerimaan pajak. Sehingga, perubahan kebijakan perpajakan nantinya tidak akan memuaskan jika tidak diikuti dengan adanya reformasi dalam administrasi perpajakan yang efektif dan harus menciptakan lingkungan yang merangsang WP secara sukarela untuk mematuhi peraturannya.

Minimnya tingkat kepatuhan WP diduga akibat belum optimalnya kinerja dari tim bagian penerima surat pemberitahuan, penerapan aturan-aturan yang berlaku dan kurangnya kesadaran WP terhadap kewajiban perpajakannya, kurangnya anggota tim, kurangnya motivasi tim yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang perpajakan dan kurang optimalnya penegakan hukum atas WP yang tidak mematuhi (Bahri, 2013).

Pelayanan perpajakan yang kurang maksimal, seperti halnya waktu pelayanan yang cukup lama, prosedural yang membingungkan dan prosesnya yang berbelit-belit, maraknya tindakan korupsi, serta kasus penyuapan antara pegawai dan Wajib Pajak yang ingin lewat jalur cepat mengakibatkan munculnya masalah pada sistem birokrasi sehingga dianggap rumit dan berbelit. Hal tersebut membuat Wajib Pajak kurang nyaman dan mengurungkan niatnya untuk melaporkan dan membayarkan pajaknya, sehingga berpengaruh terhadap penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan WP. Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji, 2005). Oleh karena itu, diperlukan berbagai usaha dari

segenap aparaturnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam hal peningkatan penerimaan pajak dari Wajib Pajak (WP) dengan melakukan pembaharuan dalam sektor sistem perpajakan yang ditandai dengan penerapan teknologi informasi moderen dalam hal pelayanan sistem perpajakan (Noviandini, 2012).

Adanya kemudahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP sehingga meningkatkan penerimaan pajak. Dengan penggunaan *e-Filing* ini wajib pajak dimudahkan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan terciptanya administrasi perpajakan yang tertib dan transparan. Oleh karena itu, diharapkan dukungan dari semua pihak agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dan tercapainya administrasi perpajakan yang mudah dan moderen.

Menurut Wiyono (2008) *e-Filing* sangat membantu dalam meminimalisasi ketidakakuratan atau keluputan pencatatan Modul Penerimaan Negara (MPN). Karena *e-Filing* merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik bagi seluruh pihak penanggung pajak baik itu pribadi ataupun badan ke DJP melalui Penyediaan Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) dengan mempergunakan jalur komunikasi secara *online*. Karena, *e-Filing* menjadi media pendukung dari ASP yang membantu dalam waktu 24 jam seminggu. Sehingga, sistem *e-Filing* lebih efektif dan efisien (Laihad, 2013).

Terlepas dari kondisi ideal yang diharapkan tersebut, dalam realitanya masih banyak WP yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Karena Wajib Pajak belum terbiasa dengan penggunaan sebuah teknologi baru dalam bidang perpajakan (Nurhidayah, 2015). Pola pikir tersebut timbul karena WP menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan dibandingkan yang telah biasa mereka lakukan yaitu secara manual, padahal secara komputerasi idealnya akan memberikan manfaat yang lebih besar jika digunakan dengan baik, bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Laihad, 2013).

Pada waktu ini masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing* yang salah satunya dikarenakan kurangnya sosialisasi dari DJP. Fenomena tersebut juga dapat dilihat dari data wajib pajak pribadi di Kabupaten Jember berikut ini.

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Jumlah Pengguna *e-Filing* Per-Kecamatan Tahun 2017 Kabupaten Jember

No.	Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Pengguna dari Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Persentase Pengguna <i>E-Filing</i> dari Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi
1	Ajung	417	23	5,52%
2	Ambulu	770	48	6,23%
3	Arjasa	212	22	10,38%
4	Balung	417	66	15,83%
5	Bangsalsari	541	22	4,07%
6	Gumukmas	369	31	8,40%
7	Jelbuk	119	6	5,04%
8	Jenggawah	341	10	2,93%
9	Jombang	247	12	4,86%
10	Kalisat	494	95	19,23%
11	Kaliwates	1.644	276	16,79%
12	Kencong	348	35	10,06%
13	Ledok Ombo	291	11	3,78%
14	Mayang	219	19	8,68%
15	Mumbulsari	270	31	11,48%
16	Pakusari	288	11	3,82%
17	Panti	315	16	5,08%
18	Patrang	1.073	127	11,84%
19	Puger	612	47	7,68%
20	Rambipuji	514	53	10,31%
21	Semoro	317	18	5,68%
22	Silo	379	26	6,86%
23	Sukorambi	202	8	3,96%
24	Sukowono	264	11	4,17%
25	Sumberbaru	325	4	1,23%
26	Sumberjambe	172	6	3,49%
27	Sumbersari	1.490	369	24,77%
28	Tanggul	480	47	9,79%
29	Tumperejo	328	16	4,88%
30	Umbulsari	480	21	4,38%
31	Wuluhan	766	21	2,74%
	Jumlah	14704	1508	10,26%

Sumber : KPP Pratama Jember (diolah) tahun 2018

Berdasarkan Tabel data jumlah Wajib Pajak orang pribadi dan jumlah pengguna *e-Filing* per-kecamatan di Kabupaten Jember Tahun 2017 di atas

menunjukkan bahwa dari 31 kecamatan yang ada di Kabupaten Jember dengan jumlah WP orang pribadi sebanyak 14.704 orang yang menggunakan *e-Filing* sebanyak 1.508 orang atau dengan kata lain hanya 10.26% penggunaannya dari jumlah keseluruhan WP orang pribadi. Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa, penggunaan *e-Filing* di setiap kecamatan persentasenya tidak sampai 25% dari keseluruhan WP orang pribadi. Hanya pada Kecamatan Sumpalsari saja yang persentase pengguna *e-Filing* mendekati seperempat keseluruhan WP orang pribadi yaitu sebesar 24.77%. Maka dari itu, populasi yang akan dijadikan subjek analisa nantinya adalah data WP orang pribadi Kecamatan Sumpalsari.

Penelitian ini menjadi menarik karena perilaku penggunaan *e-Filing* di Indonesia khususnya Kabupaten Jember sangat minim, meskipun *e-Filing* memberikan fasilitas yang lebih mudah, praktis, *real time* dan dapat diakses dimana saja. Seharusnya hal tersebut mendapatkan respon yang lebih baik dari WP, tetapi mengapa justru sedikit dalam realitanya yang menggunakan fasilitas tersebut.

Beberapa faktor sangat dimungkinkan untuk mempengaruhi fenomena perilaku kepatuhan WP Pribadi tersebut. Menurut Resmi (2008) perilaku pribadi perpajakan diharuskan memiliki pengetahuan dan pemahaman pada perpajakan yang merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak dapat memahami tentang perpajakan lalu menyadari kewajibannya untuk membayar pajak, setelah menyadari akan kewajiban perpajakan Wajib Pajak akan lebih sadar dan secara sukarela memenuhi kewajibannya dalam perpajakan tanpa adanya unsur keterpaksaan. Selain itu, motivasi dari Wajib Pajak, diantaranya adalah kesadaran pajak dari Wajib Pajak, tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Sehingga, dikemudian hari diharapkan masyarakat Jember berperilaku lebih patuh Wajib Pajak pribadi akan penggunaan *e-Filing* ini.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang menganalisis perilaku wajib pajak pribadi terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana memenuhi kepatuhan wajib pajak dengan judul “Analisis Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi terhadap

