

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Penerimaan suntikan dana terbesar dari suatu negara diketahui bersumber dari hasil pendapatan atau hasil pungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah. Sebagaimana diketahui, pajak menjadi sumber utama penerimaan dan pendapatan negara yang penting dalam melaksanakan serta meningkatkan pembangunan negara untuk kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Mardiasmo (2016) Pengungkapan pajak dapat dipahami sebagai kontribusi umum sebagai sumbangan untuk kas negara dan diatur dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa menerima manfaat secara langsung yang dikelola dan difungsikan untuk membiayai pembangunan dan pembangunan nasional.

Menurut PP/No.16/2009 mengenai peraturan umum dan tatacara Pemungutan Pajak sebagaimana dimaksud yang tertera pada Pasal satu ayat satu menjelaskan bahwa pemungutan pajak adalah sebuah iuran wajib masyarakat sebagai pembiayaan pembangunan Negara secara paksa dan mengikat secara hukum dan diatur oleh peraturan perpajakan yang berlaku disetiap negara. Meskipun pungutan pajak bersifat memaksa, namun secara tidak langsung memberikan manfaat yang dirasakan untuk memenuhi kebutuhan negara dan kesejahteraan rakyat. menyatakan bahwa fungsi pajak sudah didistribusikan dengan baik terlihat, melalui adanya suatu peningkatan kesejahteraan rakyat dibidang sosial dan ekonomi, kesehatan, tersedianya pelayanan publik yang baik,

banyak tersedia lapangan pekerjaan, rendahnya tingkat pengangguran di kalangan masyarakat, tingginya daya beli masyarakat, serta meningkatnya pembangunan dan juga akses pendidikan yang semakin membaik.

Zain (2008) mengungkapkan bahwa Pengenaan pajak yang dilakukan Pemerintah dalam bentuk pemungutan pajak setiap kepada Wajib Pajak (WP) yang memiliki kewajiban perpajakan, baik badan usaha maupun orang pribadi, pada hakikatnya merupakan kewajiban pokok dan peran aktif dari Wajib Pajak (WP) yang langsung dan ikut serta bersama-sama untuk memenuhi kewajiban pajak, keuangan negara, dan untuk pembangunan negara. Persepsi setiap wajib pajak dalam pemenuhan penerimaan yang bersumber dari pungutan pajak menekankan kesederhanaan dan kemudahan prosedur administrasi manajemen dalam pemungutan pajak, mengingat pembayaran pajak sebagai prinsip kewajiban setiap wajib pajak dan prinsip manajemen pendapatan. Proses pelaksanaan kewajiban Perpajakan yang akan dilakukan oleh setiap wajib pajak (WP) diatur sesuai dengan peraturan perpajakan yang mengatur. Melalui kedisederhanaan administrasi perpajakan yang tersedia dalam menjamin tingkat kepatuhan pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakan tentu berdampak besar terhadap tingginya niatan para wajib pajak yang tentunya menentukan besarnya jumlah penerimaan ataupun pendapatan negara yang didapat dan bersumber dari pemungutan pajak. Berikut ini merupakan gambaran singkat Realisasi penerimaan pajak yang tercatat dalam *database* system pada Kantor pajak negara yang dihitung dari tahun 2018 s.d 2021 di Kabupaten Jembrana.

Tabel 1.1
Laporan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2021 di Kabupaten Jembrana.

Tahun Pajak	Total Penerimaan Pajak
2018	Rp 95,147,258,125
2019	Rp 93,091,685,610
2020	Rp 78,859,298,437
2021	Rp 87,703,801,995

Sumber: KPP Pratama Tabanan 2022 Data diolah, 2022

Menurut Setiadi (2010) mengungkapkan bahwa upaya peningkatan menilai tingkat keberhasilan/kesuksesan dari penerimaan pajak, tentunya melalui berbagai tujuan administrasi perpajakan harus diperhatikan, diantaranya (1) meningkatkan kepatuhan perpajakan dan (2) menerapkan peraturan perpajakan secara seragam sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan biaya yang optimal. Dalam pemenuhan penerimaan pajak pada tahun 2018-2021 di kabupaten Jembrana, seperti terlihat pada tabel diatas bahwa data penerimaan pajak mengalami penurunan yang cukup drastis setiap tahunnya, kepatuhan terhadap pembayaran serta pelaporan merupakan sesuatu hal yang perlu ditanamkan bagi setiap wajib pajak. Dalam upaya peningkatan pelaporan perpajakan tentunya dibutuhkan pemahaman dan pengetahuan dari para wajib pajak. Menurut Sholicah (2005) menyatakan bahwa tingkat pemahaman setiap Individu masyarakat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku tentunya berbeda-beda, sikap dan juga perilaku wajib pajak (WP) orang pribadi sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan administrasi perpajakan. Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan merupakan aspek yang sangat penting yang menjadi faktor pendorong keberhasilan Ditjen Pajak (DJP) dalam Peningkatan pelaporan pemungutan pajak.

Selain itu, diketahui dalam pemenuhan peningkatan penerimaan pajak menghadapi masalah yang cukup serius, hal ini diakibatkan dengan munculnya situasi yang berbeda dari sebelumnya pada kalangan masyarakat global, peningkatan jumlah wabah pandemi covid-19 yang mengakibatkan segala aktivitas masyarakat menjadi tersendat, situasi ini menyebabkan timbulnya pembatasan-pembatasan kegiatan tatap muka akibat dampak wabah covid-19 yang semakin mengancam dunia, pemerintah dengan segala upaya semakin menggalakkan aparat pemerintah dalam mempersempit langkah penyebaran wabah virus covid-19. Sebagai bukti nyata adanya pembatasan kegiatan yang terjadi, pemerintah telah mencetuskan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.29/PMK.03/2020 mengenai Kinerja Pelayanan pajak dalam hal dan Keadaan kahar karena Pandemi covid-19, hal ini yang menjadi landasan kokoh peneliti bahwa semua aktivitas masyarakat dibatasi dan diawasi sepenuhnya. Serta sangat menyulitkan para petugas pajak dalam menangani setiap kebutuhan para wajib pajak yang mengalami permasalahan. Hal ini menggalakkan upaya Pemerintah untuk lebih mendorong reformasi perpajakan dengan mendukung penyempurnaan sistem administrasi pajak sebagai landasan dalam peningkatan kepatuhan pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berbagai *system* layanan administrasi pemungutan pajak yang dicetuskan oleh Ditjen Pajak (DJP) seperti; *self Assesment system*, *Offial assessment system*, dan *Witholding Tax System* merupakan tatacara pelaporan perpajakan yang berlaku sampai saat ini. Persepsi setiap wajib pajak tentunya berbeda - beda dalam menilai *system* perpajakan yang berlaku, hal ini tentu berdampak pada sikap dan perilaku setiap wajib pajak untuk patuh dan taat sesuai aturan yang diterapkan.

Keadilan yang dirasakan wajib pajak dalam menyelesaikan proses administrasi perpajakan, yang diyakini memiliki pengaruh besar terhadap antusias masyarakat untuk taat dan patuh terhadap pembayaran pajak di masa depan (Berutu & Harto, 2012). Resmi (2019) mengungkapkan bahwa *system* pemungutan pajak memungkinkan aparatur pajak untuk menentukan dan menghitung jumlah besaran pajak terutang kepada negara yang terhitung setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang mengatur di Indonesia. Pada dasarnya *system* pemungutan pajak awal dilakukan secara manual dan dinilai memiliki banyak kelemahan, misalnya Wajib Pajak dengan transaksi yang cukup besar pada SPT harus melampirkan semua dokumen (*copy paper*), cukup banyak dan menyerahkan berkasnya ke kantor pajak yang terdaftar (Pujiani 2012). Lemahnya administrasi perpajakan secara manual, membuat pemerintah membuat inovasi-inovasi *system* administrasi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan Negara, Salah satu langkah pemerintah dalam menggalakkan sistem reformasi perpajakan membuat inovasi melalui pemanfaatan teknologi sebagai pengganti dari sistem manual ke sistem elektronik yang disebut (*E-System*) atau sistem pelaporan pajak berbasis media elektronik. Dalam pelaksanaan penggunaan sistem perpajakan elektronik (*E-System*) perpajakan memerlukan (EFIN) *Electronic Filing Identification Number* yang merupakan sebuah kode khusus yang ditetaskan oleh Departemen Ditjen Pajak (DJP) bagi setiap wajib pajak (WP) dalam memperlancar proses mekanisme transaksi pajak elektronik, misalnya yaitu pelaporan Surat Pemberitahuan melalui layanan *e-Filing*, serta untuk pembuatan kode billing pajak melalui website (www.pajak.go.id). Serta segala rangkaian proses pelaporan

pajak di reformasi dengan memanfaatkan jaringan internet mulai dari pendaftaran, pembayaran sampai ketahapan pelaporan pajak.

Berbagai jenis layanan aplikasi *system* telah muncul dalam memudahkan administrasi perpajakan dalam bentuk berupa (*e-Reg*, *e-billing* dan *e-filing*). Layanan Pendaftaran *online* (*E-Reg*) merupakan suatu bentuk *system* elektronik pajak untuk menunjang proses mekanisme pendaftaran Nomor Pokok wajib Pajak secara *online* melalui jaringan internet. Sedangkan *E-filing* adalah suatu metode untuk pengisian SPT Tahunan melalui web Ditjen Pajak (DJP) yang secara elektronik berbasis jaringan internet. Serta pembayaran pajak elektronik (*E-billing*) adalah suatu metode pembayaran administrasi pajak yang dilakukan secara elektronik dengan memasukkan kode billing pajak yang akan diterima setiap wajib pajak (WP). Pandiangan (2007) mengungkapkan dan menjelaskan bahwa dengan program reformasi/modernisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh Ditjen Pajak melalui pemanfaatan layanan aplikasi sistem perpajakan elektronik, guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, baik dan akuntabel, mendukung pengelolaan pajak yang lebih baik di masa depan.

Pelaksanaan penggunaan *e-system* pajak (*e-reg*, *e-billing*, dan *e-filing*), sudah mampu dijalankan di semua kantor pajak di Indonesia salah satunya pada Kantor Perpajakan Negara (KP2KP Negara), yang berlokasi Jalan Mayor Sugianyar No. 11, Dauhwaru, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Bali 82218. Pemihan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara didasari bahwa Kantor Perpajakan Negara merupakan salah satu KP2KP terbaik yang terdapat di Bali. Jika diamati dari penerapan penggunaan *e-system* di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara, masyarakat Jembrana

sangat antusias dalam menggunakan system yang ada, Namun diketahui bahwa hasil data observasi yang dilakukan peneliti di KP2KP bahwa dilihat dari jumlah penerimaan pajak di Kabupaten Jembrana mengalami penurunan yang cukup derastis. Hal tersebut menimbulkan persepsi peneliti bahwa perlunya mengetahui tingkat rasio kepatuhan waib pajak melalui penggunaan *e-system* perpajakan di Kabupaten Jembrana. Niat dan kesadaran setiap wajib pajak Kabupaten Jembrana terhadap kewajiban pajak adalah salah satu pendorong utama yang melatarbelakangi upaya peningkatan kepatuhan pajak. Dalam hal ini didorong dari kerja keras dan juga upaya aparaturnya pajak di KP2KP negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Hasil wawancara salah satu wajib pajak di kabupaten Jembrana Ni Putu Vadia Asti Riandini salah satu wajib pajak terdaftar di Kabupaten Jembrana mengungkapkan bahwa:

“System perpajakan memang perlu diketahui tingkat efektivitasnya dikarekan adanya system perpajakan yang berlaku saat ini memiliki dua sisi pandang yang berbeda dilihat dari dampak negatif dan juga dampak positif. Satu sisi bahwa pelaporan perpajakan dengan menggunakan e-system perpajakan yang dibuat oleh Ditjen pajak memang sangat memudahkan setiap wajib pajak dalam memenuhi administrasi pajak. Namun kurangnya pemahaman wajib pajak akan pemanfaatan system menyebabkan wajib pajak terlambat melakukan pelaporan perpajakan, disisi lain keterbatasan pelaporan perpajakan manual sangat memakan waktu bagi para wajib pajak dikarenakan mengharuskan wajib pajak untuk datang langsung ke kantor pajak dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT, apalagi khususnya bagi wajib pajak yang tinggal diluar kabupaten jembrana, mereka harus mengambil cuti/libur kerja untuk memenuhi kewajiban perpajakan setiap tahunnya.”

Uraian latar belakang diatas diperkuat dari beberapa penelitian terdahulu yang digunakan peneliti yang berkaitan mengenai topik kepatuhan pajak. seperti halnya adalah penelitian yang telah dilakukan Kania (2017) yang berjudul

“Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan (WP OP) Dalam Membayar Pajak Pada KPP Pratama Singaraja”, Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan layanan sistem elektronik (*e-system* perpajakan) memberikan pengaruh positif dan juga berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP), Kemudian penelitian yang dilakukan Kurnia (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-System* Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (WP)”, memperoleh hasil penelitian bahwa penerapan layanan Sistem Perpajakan Elektronik (*E-System*) memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP). Sedangkan penelitian serupa yang dilakukan oleh Amelia (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gresik Utara” menunjukkan bahwa penerapan sistem perpajakan elektronik (*E-System*) tidak adanya pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP).

Melalui permasalahan yang disebutkan diatas serta hasil review dari beberapa penelitian sebelumnya memberikan hasil yang bervariasi dan cukup beragam, hal ini mengartikan bahwa masih terdapat keraguan dibenak peneliti secara mendalam, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian sejenis dengan menyempurnakan penelitian dengan mengangkat judul topik penelitian yaitu **“Efektivitas Penggunaan *E-system* Perpajakan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara)”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.

Berdasarkan pemaparan latarbelakang masalah yang diuraikan peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang muncul yakni adanya peralihan reformasi sistem perpajakan berawal dari *system* manual melalui prosedur pelayanan perpajakan tatap muka yang mengalami perubahan penggunaan sistem elektronik pada masa covid-19 yang diidentifikasi diantaranya: pendaftaran NPWP, pelaporan surat pemberitahuan tahunan, validasi pembayaran pajak tatap muka, asistensi layanan terkait permohonan *efin* secara daring.

Selain masalah mengenai pembatasan kegiatan tatap muka akibat pandemi covid-19, peralihan *system* administrasi perpajakan dari *system* manual menjadi *system* elektronik dengan menggunakan jaringan internet, mengalami permasalahan terkait kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya penerapan *system* elektronik yakni beberapa wajib pajak (WP) mengalami kesulitan melakukan kewajiban perpajakan dikarenakan kurangnya pemahaman tentang penggunaan sistem informasi mengakibatkan banyak wajib (WP) khususnya wajib baik orang pribadi maupun badan yang pelaporan pajaknya tidak dilaporkan dari dua sampai tahun khususnya subjek pajak orang pribadi.

Hal ini mengakibatkan peran aparat pajak memiliki peranan yang kompleks dan diharuskan bekerja lebih profesional, lebih memperhatikan sehubungan dengan pelayanan perpajakan yang mampu memberikan solusi yang tepat, dan mampu mengubah persepsi negative pada setiap wajib pajak, serta dapat meningkatkan niat, keyakinan, dan kepercayaan pada setiap wajib pajak (WP) dan aparat pajak, serta menumbuh kembangkan persepsi wajib pajak (WP) tentang pentingnya melakukan pembayaran pajak ataupun pelaporan pajak. Dari

permasalahan tersebut maka pelaksanaan sistem elektronik dengan munculnya situasi covid-19 perlu adanya dievaluasi keefektifitasannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan agar masalah penelitian memiliki batasan, focus ataupun ruang lingkup penelitian yang jelas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian mengenai pembahasan pada *system* elektronik perpajakan yakni *e-system* pajak (*e-reg*, *e-billing*, dan *e-filing*). Penelitian ini juga diperlukan data pendukung berupa data penerimaan pajak di Kantor Perpajakan (KP2KP Negara), data pembayaran pajak dengan menggunakan layanan aplikasi *e-billing*, dan data pelaporan SPT Tahunan pajak orang pribadi pada tahun 2018 s.d 2021 menggunakan *e-filing*, serta jumlah pendaftaran NPWP melalui layanan *e-registration* pada tahun 2018 s.d 2021.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan pembatasan masalah yang di uraikan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yaitu, Bagaimana “Efektivitas Penggunaan *E-system* Perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara pada Masa Pandemi Covid-19”.

1.5 Tujuan Penelitian.

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah diatas yang telah diuraikan peneliti, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui “Efektivitas Penggunaan *E-system* Perpajakan terhadap Peningkatan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Negara pada Masa Pandemi Covid-19”.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti berharap hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Bagi akademisi, Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas dan mempertajam pengetahuan tentang efektivitas penggunaan (e-system pajak) atau sistem administrasi perpajakan elektronik (*e-reg, e-billing, e-filing*) pada masa pandemi covid-19, Seperti halnya penelitian-penelitian lainnya, teori dan hasil penelitian ini tentunya dapat digunakan sebagai tambahan sumber bacaan, tambahan referensi dalam menyusun tinjauan pustaka yang terkait dengan penelitian, penerapan e- system perpajakan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak (WP), serta bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan Kajian sumber informasi untuk memahami efektifitas penerapan *e-system* pajak pada masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi Pemerintah, Hasil olahan data dari penelitian ini dapat digunakan untuk dasar pertimbangan kelayakan pemanfaatan *system* perpajakan yang diterapkan di setiap Kantor pelayanan pajak di Indonesia, baik itu KPP Pratama ataupun KP2KP. Serta menjadi pertimbangan untuk perbaikan sistem selanjutnya guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memajukan admistrasi perpajakan di Indonesia.

- b. Bagi Kantor Perpajakan Negara (KP2KP Negara), Hasil penelitian ini akan mencerminkan seberapa jauh keberhasilan yang dicapai melalui penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan selama pandemi Covid-19.
- c. Bagi Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha, Hasil penelitian ini dapat melengkapi sumber bacaan dipergustakaan dan menjadi sumber informasi yang otoritatif bagi peneliti lain, mengenai efektivitas penggunaan (*e-system*) sistem perpajakan elektronik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP).

