

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2013:1). Pajak juga merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang paling pokok, dan merupakan hal yang paling diprioritaskan, karena dengan pajak kebutuhan untuk pembangunan negara dapat terbantu. Semua warga negara wajib membayar pajak tanpa terkecuali demi terwujudnya suatu perkembangan negara yang makmur.

Salah satu tujuan Negara Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana yang tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Untuk mewujudkan tujuan tersebut langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya yang berkesinambungan pada semua aspek kehidupan masyarakat suatu Negara untuk menuju situasi yang lebih baik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Berhasil tidaknya pembangunan nasional sangat didukung oleh pendapatan yang dimiliki suatu Negara. Karena bagaimanapun juga segala bentuk pembiayaan Negara membutuhkan dana yang

besar yang bisa diperoleh dari pendapatan Negara yang bersangkutan. Begitupula di Indonesia, untuk membiayai segala bentuk pembiayaan rumah tangga Negara diperoleh melalui pendapatan Negara yang salah satunya bersumber dari penerimaan pajak. Tidak hanya itu sumber pendapatan negara yang sebagian besar berasal dari penerimaan pajak sangat mempengaruhi kegiatan operasional suatu negara, baik untuk kegiatan dalam negeri maupun luar negeri. Data pendapatan Negara dari tahun 2014 hingga tahun 2018 disajikan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Pendapatan Negara Tahun 2014-2018**  
**(Dalam Triliun Rupiah)**

Tahun	Jenis Pendapatan Negara				Total Pendapatan Negara	Persentase Pendapatan Negara yang Bersumber dari Pajak (%)
	Pajak	PNBP	Kepabeanan dan Cukai	Penerimaan Hibah		
2014	985,1	398,6	161,7	5,1	1.550,6	64
2015	1.060,8	255,6	179,6	11,2	1.508,0	70
2016	1.106,0	262,0	179,0	9,0	1.556,0	71
2017	1.283,6	260,2	189,1	3,1	1.736,0	74
2018	1.424,1	275,4	194,1	1,1	1.894,7	75

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 total pendapatan Negara sebesar Rp 1.550,6 T dengan rincian pendapatan yang bersumber dari pajak sebesar Rp 985,1 T, PNBP sebesar Rp 398,6 T, kepabeanan dan cukai sebesar Rp 161,7 T, dan penerimaan hibah sebesar Rp 5,1 T. Pada tahun 2015 total pendapatan Negara sebesar Rp 1.508,0 T dengan rincian pendapatan yang bersumber dari pajak sebesar Rp 1.060,8 T, PNBP sebesar Rp 255,6 T, kepabeanan dan cukai sebesar Rp 179,6 T, dan penerimaan hibah sebesar Rp 11,2 T. Pada tahun 2016 total pendapatan Negara sebesar Rp 1.556,0 T dengan rincian pendapatan yang

bersumber dari pajak sebesar Rp 1.106,0 T, PNBPN sebesar Rp 262,0 T, kepabeanan dan cukai sebesar Rp 179,0 T, dan penerimaan hibah sebesar Rp 9,0 T. Pada tahun 2017 total pendapatan Negara sebesar Rp 1.736,0 T dengan rincian pendapatan yang bersumber dari pajak sebesar Rp 1.283,6 T, PNBPN sebesar Rp 260,2 T, kepabeanan dan cukai sebesar Rp 189,1 T, dan penerimaan hibah sebesar Rp 3,1 T. Terakhir pada tahun 2018, total pendapatan Negara sebesar Rp 1.894,7 T dengan rincian pendapatan yang bersumber dari pajak sebesar Rp 1.424,1 T, PNBPN sebesar Rp 275,4 T, kepabeanan dan cukai sebesar Rp 194,1 T, dan penerimaan hibah sebesar Rp 1,1 T. Berdasarkan Tabel tersebut, dapat dikatakan bahwa pendapatan Negara yang berasal dari pajak setiap tahunnya mengalami peningkatan dan menjadi sumber pendapatan paling besar dibandingkan dengan pendapatan lainnya. Pada tahun 2014, 64% pendapatan Negara berasal dari pajak, pada tahun 2015, 70% pendapatan Negara berasal dari pajak, pada tahun 2016, 71% pendapatan Negara berasal dari pajak, pada tahun 2017, 74% pendapatan Negara berasal dari pajak dan pada tahun 2018, 75% pendapatan Negara berasal dari pajak.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang perpajakan, bertanggung jawab terhadap peningkatan penerimaan pajak negara dan mencegah terjadinya penurunan penerimaan pajak agar keperluan-keperluan negara untuk kemakmuran rakyat tidak terhambat dan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dengan memanfaatkan internet. Peningkatan pelayanan perpajakan ini

terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan modern yaitu dengan *Self assessment system*. Astuti (2015) mengemukakan bahwa *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya Pajak yang harus di bayar. Ini berarti bahwa wajib pajak diberikan kebebasan untuk mengurus sendiri pajak yang harus di bayar.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Bali yang berjumlah 8 kantor yang tersebar di berbagai tempat di Kabupaten Kota dipilih sebagai lokasi penelitian karena KPP di Provinsi Bali telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern.

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *E-Filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-Filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-Filing* atau *electronic filing system* (Ayu, 2005).

*E-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online*

yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-Filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-Filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Selain hal tersebut, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada lokasi penelitian di KPP di Provinsi Bali mengalami fluktuasi pada periode 2014-2017. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan WPOP menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan WPOP pada KPP di Provinsi Bali. Berikut ini Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP di Provinsi Bali tahun 2014-2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP seluruh KPP di Provinsi Bali 2014-2017**

<b>TAHUN</b>	<b>Jumlah Realisasi WPOP yang Menyampaikan Surat Pemeberitahuan (SPT)</b>	<b>Jumlah WPOP Yang Terdaftar</b>
2014	233.953	497.886
2015	243.845	573.528
2016	264.629	648.921
2017	292.379	689.748

Sumber: Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali, 2018

Pada tahun 2014, WPOP yang terdaftar sebanyak 497.886 orang sementara realisasi WPOP yang menyampaikan SPT hanya 233.953 orang. Kemudian pada tahun 2015, WPOP yang terdaftar sebanyak 573.528 orang namun total realisasi WPOP yang menyampaikan SPT sebanyak 243.845 orang. Sedangkan pada tahun 2016, WPOP yang terdaftar sebanyak 648.921 orang dan total realisasi WPOP yang menyampaikan SPT sebanyak 264.629 orang. Terakhir pada tahun 2017, WPOP yang terdaftar sebanyak 689.748 orang sementara realisasi WPOP yang menyampaikan SPT hanya 292.379 orang. Dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2014 hingga tahun 2017 jumlah WPOP terdaftar meningkat setiap tahunnya namun tidak sejalan dengan realisasi WPOP yang menyampaikan SPT.

Penerapan sistem *E-Filing* diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini Data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *E-Filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2017 :

**Tabel 1.3**  
**Data jumlah WPOP yang terdaftar dan WPOP pengguna *E-Filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2017**

No	Nama Kantor Pajak	Wajib Pajak yang Terdaftar	Pengguna <i>E-Filing</i>	Persentase
1	KPP Pratama Denpasar Timur	97.349	30.965	31,81
2	KPP Pratama Singaraja	70.529	25.558	36,24
3	KPP Pratama Denpasar Barat	98.762	30.9180	31,31
4	KPP Madya Denpasar	1.506	196	13,01
5	KPP Pratama Badung Selatan	58.650	17.430	29,71
6	KPP Pratama Badung Utara	58.982	20.645	35,00
7	KPP Pratama Tabanan	92.339	37.213	40,30
8	KPP Pratama Gianyar	137.655	48.900	35,52
	<b>Jumlah</b>	<b>615.772</b>	<b>211.825</b>	<b>34,40</b>

Sumber: Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Bali 2018

Data Tabel 1.3 menunjukkan bahwa Wajib Pajak pengguna *E-Filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2017 sejumlah 211.825 pengguna *E-Filing* dari 615.772 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar yang menunjukkan bahwa dari seluruh KPP di Provinsi Bali Wajib Pajak yang menggunakan *E-Filing* dari belum ada yang mencapai persentase 50% dari Wajib Pajak yang terdaftar. Berdasarkan data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada seluruh KPP di Provinsi Bali. KPP di Provinsi Bali juga melakukan sistem administrasi perpajakan modern yaitu pelayanan *E-Filing*.

Selain itu direktorat jenderal pajak juga meluncurkan *E-Billing* untuk kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. *E-Billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Direktorat jenderal pajak (2017) mengemukakan bahwa manfaat dari adanya *e-billing* yaitu sistem pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem

Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2015, menyatakan bahwa fasilitas *E-Billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pembayaran pajak secara elektronik. Menurut PER-26/PJ/2014 Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang di administrasikan oleh *Biller* oleh Direktorat Jendral Pajak dan menerapkan *E-Billing*. Direktorat jenderal pajak (2017) per 1 Juli 2016 juga mengharuskan seluruh Wajib Pajak menggunakan *E-Billing* dalam pembayaran pajak. Namun sampai pada tahun 2017 hanya sebagian kecil WPOP yang terdaftar di KPP di Provinsi Bali yang menggunakan *E-Billing* untuk membayar pajak. Berikut ini adalah Data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *E-Billing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2017 :

**Tabel 1.4**  
**Data jumlah WPOP yang terdaftar dan WPOP pengguna *E-Billing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2017**

No	Nama Kantor Pajak	Wajib Pajak yang Terdaftar	Pengguna <i>E-Billing</i>	Persentase
1	KPP Pratama Denpasar Timur	97.349	22.605	23,22
2	KPP Pratama Singaraja	70.529	17.012	24,12
3	KPP Pratama Denpasar Barat	98.762	24.591	24,90
4	KPP Madya Denpasar	1.506	0	0
5	KPP Pratama Badung Selatan	58.650	11.187	19,07
6	KPP Pratama Badung Utara	58.982	10.014	16,98
7	KPP Pratama Tabanan	92.339	29.750	32,22
8	KPP Pratama Gianyar	137.655	27.120	19,70
	<b>Total</b>	<b>615.772</b>	<b>142.279</b>	<b>23,11</b>

Sumber: Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Bali 2017

Berdasarkan data tersebut jumlah WP OP pengguna *E-Billing* di Bali sampai dengan tahun akhir 2017 sebanyak 142.279 WP dan dari data tersebut dapat dilihat bahwa KPP di Provinsi Bali memiliki jumlah WP OP pengguna *E-Billing*



masih rendah jika dibandingkan dengan WP yang terdaftar yaitu tidak ada mencapai 50% dari yang terdaftar. WP OP Pengguna *E-Billing* di Bali baru mencapai 23,11% dari jumlah WP OP yang terdaftar di Bali ternyata WP OP pengguna *E-Billing* di Bali masih relatif rendah.

Penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing* pastinya memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *E-Filing* dan *E-Billing* Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Jumlah pengguna internet di Indonesia dinobatkan menjadi yang paling besar pada tahun 2018 ini di Asia Tenggara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Google dan Temasek tahun 2018. Menyatakan bahwa, pada tahun 2018 ini total pengguna internet di kawasan Asia Tenggara ada sebanyak 350 juta pengguna. Penelitian tersebut menyatakan dari angka tersebut, 150 juta pengguna di antaranya berasal dari Indonesia, yang disebut sebagai negara dengan jumlah pengguna internet paling banyak di Asia Tenggara.

*Managing Director Google* Indonesia, Randy Jusuf, menjelaskan penetrasi internet tumbuh cukup cepat setiap tahunnya. Posisi nomor satu yang diraih Indonesia di Asia Tenggara juga ditambah faktor jumlah penduduk yang banyak dan pengguna smartphone yang meningkat. Basis internet Indonesia mencapai 150 juta pengguna. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti memang penetrasi internet yang cepat adaptasi, jumlah penduduk yang besar bahkan keempat di dunia, kemudian penggunaan smartphone yang masif. Sementara jumlah pengguna internet di negara lainnya adalah 25 juta pengguna di Malaysia, 67 juta pengguna di Filipina, 4,8 juta pengguna di Singapura, 57 juta pengguna di Thailand, dan 64 juta pengguna di Vietnam. Sementara itu menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa

Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017, penggunaan perangkat *mobile* untuk dipakai mengakses internet mencapai 44,16 persen di Indonesia. Kemudahan yang ada pada perangkat *mobile* untuk mengakses internet juga meningkatkan waktu paparan terkoneksi internet.

Namun disisi lain, masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet walaupun yang tertinggi di ASEAN akan tetapi masih saja masyarakat Indonesia belum banyak yang dapat mengakses *E-Filing* dan *E-Billing*. Hal ini tidak sesuai dengan penetrasi pengguna Internet di Indonesia yang lebih dari 58.40% Pekerja telah dapat menggunakan internet secara aktif. Hal tersebut terlihat dari data Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia seperti berikut:

**Tabel 1.5**  
**Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia**

Pekerjaan	Umur	Persentase
<b>Mahasiswa</b>	18 tahun - 25 tahun	89,70 %
<b>Pelajar</b>	10 tahun - 18 tahun	69,80 %
<b>Pekerja</b>	15 tahun - 64 tahun	58,40 %
<b>Ibu Rumah Tangga</b>	18 tahun - 55 tahun	25,30 %
<b>Anak-anak &amp; Lansia</b>	1-10 thn & 55-70 thn	6,70 %

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2017)

Menurut Marjan (2014) ada beberapa faktor yang memengaruhi masyarakat dalam membayar pajak yaitu faktor rendahnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta hukum pajak yang berlaku di Indonesia, banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh aparat pemerintah, dan masyarakat berpenghasilan tinggi lebih taat dalam melaporkan kewajiban pajaknya dibandingkan masyarakat yang berekonomi lemah karena, orang yang berpenghasilan tinggi banyak memiliki bukti potong yang diterima sehingga lebih cenderung taat dalam melaporkan pajak yang

dibayarkan.

Penelitian terhadap pengaruh sistem *E-Filing* telah banyak dilakukan. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2015) menunjukkan bahwa *E-Filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini di antaranya adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data SPT di Kantor Pelayanan Pajak yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat, *E-Filing* juga memberikan banyak manfaat baik pada Wajib Pajak maupun aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Klaten

Namun beberapa penelitian lainnya memiliki hasil berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kartika dan Sihar (2016) hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan sistem *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *E-Filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya pure moderating dan memperlemah penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa terdapat satu hasil penelitian yang tidak signifikan yaitu penerapan sistem *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak berpengaruhnya *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan karena penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakan masih rendah, untuk dapat menggunakan *E-Filing* wajib pajak harus dapat mengoperasikan internet sebagaimana yang ditemukan oleh Rahayu dan Lingga (2013)

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruhnya penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di Provinsi Bali masih rendah. Peneliti menemukan pada kenyataannya masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, padahal Direktorat Jenderal Pajak di Provinsi Bali sudah mempermudah wajib pajak untuk menjalankan kewajiban warga negara yang baik dengan telah diterapkannya sistem *E-Filing* dan *E-Billing*. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* dengan kepatuhan Wajib Pajak karena untuk dapat menggunakan *E-Filing* dan *E-Billing*, Wajib Pajak harus dapat mengoperasikan internet. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Nurhidayah (2015), perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada adanya variabel baru yaitu penerapan sistem *E-Billing* dan pada responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di Provinsi Bali. Penambahan variabel yaitu penerapan sistem *E-Billing* ini di dasari bawasannya dengan dipermudahnya sistem dalam pemabayaran untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak harusnya dapat

meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Di Provinsi Bali”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang dapat diidentifikasi dari permasalahan di atas adalah keinginan masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak walaupun pemerintah telah mempermudah dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun, ini terlihat dari masih banyaknya Wajib Pajak yang belum menggunakan atau memanfaatkan *E-Filing* dan *E-Billing*.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada lokasi penelitian di seluruh KPP di Provinsi Bali juga mengalami fluktuasi pada periode 2014-2017 selain itu juga Tingkat penggunaan *E-Filing* dan *E-Billing* di seluruh KPP di Bali masih rendah dibandingkan dengan jumlah WPOP yang melaporkan SPT.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk lebih memusatkan penelitian pada pokok permasalahan, dan untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap simpulan yang dihasilkan, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan bahwa pengaruh penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah Penerapan Sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali?
- 2) Apakah Penerapan Sistem *E-Billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali?
- 3) Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali?
- 4) Apakah Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-Billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Menguji pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yg terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali.
- 2) Menguji pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yg terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali.
- 3) Menguji Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali.

- 4) Menguji Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-Billing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada seluruh KPP di Provinsi Bali.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP di Provinsi Bali, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
- b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak