

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar. Pengelolaan yang baik dan akurasi harus dilakukan untuk mengatur penerimaan negara. Pajak di Indonesia juga menjadi salah satu sumber pembiayaan untuk melakukan pengembangan dan peningkatan infrastruktur yang ada. Dalam hal ini diperlukan pemahaman wajib pajak terkait fungsi pajak sangatlah penting.

Penerimaan pajak pada tahun 2019 tidak mencapai target yang mana pada akhir desember 2019 penerimaan pajak yang diterima Direktorat Jenderal Pajak hanya mampu terkumpul sebesar Rp 1.332,1 triliun atau 84,4% saja yang diterima dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebesar Rp 1.577,6 triliun (CNBC Indonesia, 2020). Dan juga jika melihat dari *tax ratio* Indonesia masih terbilang jauh dibawah negara-negara Asia-Pasifik. *Tax ratio* pada tahun 2018 hanya 11,5 persen dan pada tahun 2019 menurun menjadi 9,8 persen (Bisnis Tempo, 2020). Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan patuh terhadap pajak sehingga diperlukan peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh pemerintah. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mematuhi dan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan dan hak perpajakan, (Nurchamid & Sutjahyani, 2018).

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih mengalami fluktuatif dengan 60,4 persen pada tahun 2015 dan 60,7 persen ditahun 2016, kemudian mengalami lonjakan pada tahun 2017 dengan angka 72,6 persen dan kembali menurun dengan angka 71,1 persen ditahun 2018. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak hanya meningkat sedikit dengan angka 73 persen, (DDTC News, 2019). Kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terjadi karena masyarakat mungkin belum mengerti terkait pentingnya pajak dan banyak juga alasan seperti saat ingin melaksanakan kewajiban membayar pajak itu memakan waktu yang sangat banyak sehingga malas untuk melakukan kewajibannya. Pada masalah diatas diperlukan penyederhanaan sistem perpajakan khususnya pada sistem administrasi pajak agar efektif dan efisien guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sulistiyorini et al., 2017). Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem penilaian sendiri dimana pewajib pajak dipercaya untuk menginput besaran pajak yang harus dipenuhi dan melakukan pembayarannya.

Pada sistem administrasi perpajakan juga dilakukan modernisasi yang mana menerapkan sistem *e-filling* dan *e-billing* guna membuat efisien dalam proses administrasi perpajakan. Sistem *e-filling* menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah sistem yang digunakan untuk melakukan pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online kapan saja pada website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau perusahaan penyedia jasa aplikasi (Bagus et al., 2019). Dikutip dari (Liputan 6, 2019) sebelum penerapan *e-filling*

dalam melaksanakan pelaporan SPT memakan waktu yang lama yang menyebabkan antrian hingga malam hari.

Maka dari itu sistem ini sangatlah membantu karena dapat memudahkan wajib pajak yang mana sebelumnya untuk melakukan pelaporan pajak diperlukan datang langsung ke KPP dan saat penerapan aplikasi tersebut tidak perlu lagi untuk datang ke KPP. Sebelum menggunakan *e-filling* wajib pajak perlu memiliki EFIN (*Electronic Filling Identification Number*) terlebih dahulu dengan mengajukan permohonan melalui *website* DJP, (Ramdani, 2019). Penelitian terdahulu yang dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur oleh Ida Bagus dan Gine (2019) menyatakan bahwa *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika penggunaan *e-filling* semakin meningkat maka rasa patuh masyarakat dalam pelaporan kewajiban pajak akan bertambah, karena *e-filling* merupakan sistem yang tidak membuat repot wajib pajak dalam penggunaannya.

Kemudian terdapat sistem pembayaran pajak yang menggunakan *billing code* yang disebut sistem *e-billing*. Menurut Irma, Suhendro dan Endang (2017) *e-billing* merupakan aplikasi pemabayaran pajak yang menerbitkan *billing code* untuk pembayaran pajak secara online tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) atau Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB) secara manual. Dengan begitu sistem ini memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan tidak perlu mengantri lagi di bank atau kantor pos untuk pembayarannya karena bisa dilakukan dimana pun dan kapan pun.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhandi (2019) di *Baitul Maal Wattamwil* Se-Kabupaten Kudus dimana hasil penelitian menyatakan bahwa *e-billing* memiliki pengaruh langsung ke arah positif pada kepatuhan wajib pajak. *E-Biling* merupakan suatu wujud dari pembaruan sistem yang ada agar lebih baik untuk kinerja pemerintah juga, mengingat bahwa ini merupakan pelayanan publik. Dengan adanya *e-billing* diharapkan bisa terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari sistem-sistem yang dirancang oleh DJP bisa membuat wajib pajak menjadi puas. Kepuasan wajib pajak merupakan suatu pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan yang diinginkan konsumen dengan standar operasional petugas (Heryanto, 2012:196) dalam (Harlim, 2019). Jika wajib pajak merasakan kepuassan terhadap fasilitas yang diterapkan oleh DJP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan akan dirasakan apabila sistem yang diterapkan untuk wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran secara elektronik.

Penelitian sebelumnya terkait kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan pajak dilakukan oleh Harlim (2019) pada KPP Pratama Grogol yang mana kepuasan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena ketika rasa puas yang dialami oleh yang berkewajiban atas *service* yang ada maka wajib pajak dapat patuh untuk melakukan kewajibannya untuk membayarkan pajak.

Dari fenomena-fenomena yang sudah dijelaskan diatas, peneliti ingin melanjutkan penelitian mengenai topik Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Pengaruh *E-Filling* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak?
5. Apakah terdapat pengaruh *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *e-filling* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *e-billing* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Mengetahui pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.
5. Mengetahui pengaruh *e-billing* terhadap kepuasan wajib pajak.
6. Mengetahui pengaruh tidak langsung *e-filing* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Mengetahui pengaruh tidak langsung *e-billing* melalui kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Keterbaruan Penelitian**

Pada penelitian sebelumnya masih sedikit yang membahas kepuasan wajib pajak yang dijadikan variabel antara pada topik kepatuhan wajib pajak, maka peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian tersebut. Metode dan objek penelitian yang dilakukan penelitian sebelumnya berbeda-beda. Pada penelitian Ratnasari (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini menggunakan data wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gunungkidul pada tahun 2018 dengan menggunakan data primer dan teknik *nonprobability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing* berpengaruh signifikan ke arah positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Tingkat kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Untuk *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat

kepuasan pelayanan. Dan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan melalui tingkat kepuasan pelayanan fiskus.

Wibawa (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Peran Sistem Elektronik *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Semarang Timur). Penelitian ini menggunakan data dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur pada tahun 2018 dengan menggunakan data primer dan teknik *nonprobability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Tingkat kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Untuk *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelayanan fiskus. Dan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan melalui tingkat kepuasan pelayanan fiskus.

Harlim (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan *E-Filling* terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data populasi sampel dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Grogol pada tahun 2019 dengan menggunakan data primer dan teknik *nonprobability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk *e-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui tingkat kepuasan pelayanan.

Dari ketiga penelitian diatas pembahasan masalah hanya fokus untuk tiga variabel saja yaitu *e-filling*, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Melihat dari saran penelitian sebelumnya penulis ingin menambahkan variabel penelitian agar memperoleh hasil yang beragam dalam sebuah penelitian yaitu variabel *e-billing*. Teknik *purposive sampling* yang akan dipakai dalam penelitian ini.