

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era layanan perkembangan sistem teknologi dan informasi saat yang bertambah pesat. Pajak dianggap berperan penting dalam berkontribusi penerimaan negara. Sebagai sumber pembangunan nasional dan pembiayaan negara, pajak berkontribusi berkisar 80% dari jumlah penerimaan Indonesia. Untuk pemungutan pajak hanya memerlukan partisipasi aktif para karyawan pajak, yang sangat diperlukan juga kesadaran dari wajib pajak dalam memenuhi pajak. Pajak adalah sebuah iuran rakyat kepada pemerintahan Indonesia yang menggunakan merupakan suatu penghasilan utama dalam mendanai bermacam kebutuhan. Pajak memiliki fungsi *budgetair*, berarti pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah dalam mendanai pengeluaran, baik pembangunan ataupun rutin (Resmi, 2016:2).

Pajak merupakan sebuah keharusan yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada pengusaha (berdasarkan norma-norma yang ditentukan secara umum), tanpa adanya kontribusi, serta hanya dipergunakan dalam menutup pengeluaran umum menurut Dr. N.J Feldmann. Dalam Zain (2016:1) Terbukti, kontribusi pajak di Indonesia terhadap pertumbuhan ekonomi tiap tahunnya meningkat. Indikatornya, dalam kurun 10 (sepuluh) tahun terakhir penerimaan pajak dari rasio pajak terhadap PDB Indonesia (*tax ratio*) tertinggi, yakni sebesar 12,5% jika dibandingkan dengan negara berkembang lain di dunia (Amir, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan pelayanan prima yang mempunyai standar menjadi poin perbaikan yang diambil. Untuk saat ini saja sudah tersedia juga dengan layanan dengan basis elektronik di Direktorat Jenderal Pajak.

Segalanya dilaksanakan agar bisa meraih kepuasan kepada masyarakat atas jasa perpajakan harapannya bisa memaksimalkan kepercayaan agar bisa menggugah ketertiban sukarela dalam memenuhi kewajibannya membayar perpajakannya. Pembayaran pajak yang terbaru/*New Payment Control System* (NPCS). Kendati demikian, angka penerimaan pajak yang disampaikan masih mengindikasikan adanya *tax gap* karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal demikian, dapat dapat diketahui dari belum optimalnya akan penerimaan pajak yang ditunjukkan terselisih antara potensi penerimaan juga dengan realisasi *tax ratio* dan penerimaan pajak (*tax gap*) (Kristiaji, dkk., 2015). Sebagai perbandingan, berikut *tax ratio* dalam kawasan ASEAN yang diindikasikan bahwa Indonesia saat ini mengalami *tax gap* cukup signifikan:

Tabel 1.1

***Tax Ratio* Negara ASEAN Tahun 2018**

<i>Tax Ratio</i>	
Singapura	22,5
Malaysia	20,2
Brunei	18,8
Thailand	17,3
Philipina	13,7
Indonesia	13,6

Sumber: Badan Kebijakan Fiskal Departemen Keuangan

Berdasarkan tabulasi di atas, menunjukkan bahwa nilai *Tax Gap* yang besar dan *tax ratio* juga masih rendah serta membuktikan usaha dalam *tax effort* (pemungutan pajak) Indonesia rendah. Penyebab *Tax Gap* penerimaan pajak yang rendah di Indonesia dipengaruhi oleh administrasi perpajakan sebesar 54,09% (www.bpkp.go.id, 2018).

Administrasi pajakan ini juga berproses yang mencakup kegiatan penting dalam melaksanakan berbagai perpajakan yang berpengaruh pada efektif tidaknya lingkungan memotivasi wajib pajak secara tertib patuh terhadap ketentuan telah berlaku. Fungsi perpajakan yang dimaksud adalah pendaftaran, pelaporan untuk SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan), menerbitkan beberapa SKP (Surat Ketetapan Pajak), penagihan utang pajak, menghapus utang pajak dan menuntaskan permasalahan dengan wajib pajak menurut kekuasaan Direktorat Jendral Pajak (Bwoga,dkk., 2016). Pembaruan ini selanjutnya diadakan pada tahun 1994, dimana pemantauan akan diperluas sampai meliputi pengawasan pada kepatuhan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT, adanya pemberitahuan SIP . Pengembangan update teknologi melalui sejumlah pengembangan program aplikasi perpajakan, misalnya: aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3), pelaporan SPT secara online (e-Filing), *e-registration* (e-reg), Sistem Informasi DJP (pengganti SIP), Sistem Informasi Geografis (SIG). Terakhir, DJP menerbitkan program pemetaan Wajib Pajak pada tahun 2016, dengan memakai teknologi informasi yang disebut *Geo-Tagging*

Tetapi, untuk mengembangkan infrastruktur IT (*Information and Technology*) oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) beberapa lama ini kalah cepat daripada adanya perkembangan era digital serta hasilnya belum banyak terlihat,

baik dari sisi perluasan dengan berbasis perpajakan ataupun penerimaan negara.

Modernisasi pajak melalui pelayanan pajak dengan teknologi yang modern, yaitu sebagai suatu solusi bukan hanya dengan memberi layanan terbaik maupun bermutu. Namun juga membantu terciptanya tata kelola yang baik dan cepat dan menunjang terwujudnya penyederhanaan sistem perpajakan. Wajib pajak dimudahkan tanpa perlu datang ke unit-unit vertikal di Direktorat Jenderal Pajak. Hanya perlu menggunakan waktu dirumah, dikantor, dan mungkin dicafe sekalipun untuk melakukan pelaporan kewajiban perpajakan dengan membuka aplikasi elektronik perpajakan resmi yakni e-filing. Sebagai pemaparan di atas, menjadi mudah bukan menjadi satu-satunya prioritas, dalam keamanan telah diperhatikan dapat serta mempengaruhi kredibilitas instansi. Keperluan validitas juga penting dalam transaksi penyerahan jasa kena pajak ataupun barang kena pajak, terjaga dengan adanya aplikasi e-faktur. Legalnya transaksi dan akun tabelnya tiap penyerahan barang memiliki kerentanan yang harus selalu dipertahankan dengan mengembangkan teknologi. Harapannya, pengembangan ini dapat menghindari adanya tindakan pidana dan penyalahgunaan perpajakan yang akan memberi dampak luas pada kepatuhan perpajakan. Mempertahankan keamanan pun berusaha dalam mewujudkan adanya keadilan untuk para wajib pajak yang sudah mematuhi pajak, maka tidak akan menimbulkan perasaan diskriminasi atas pengenaan pajak.

Peran pajak lumayan besar dalam APBN dari pendapatan tahunnya. Hasil dari penelitian menurut Kirani (2016) mendapatkan penemuan penerimaan perilaku wajib pajak memberi pengaruh besar terhadap e-filing dan Juwita (2017) menerangkan bahwa pelaporan SPT masa PPN secara manual PKP akan lebih tidak patuh, namun sesudah terdapat program e-filing PKP lebih mematuhi dalam

melaporkan SPT masa PPN. Berdasarkan adanya hasil penelitian membuktikan bahwa tidak sama sehingga tidak adanya kepastian mengetahui dengan jelas adanya e-filing kepatuhan wajib pajak dapat membantu meningkatkan pemasukan untuk Negara.

Besarnya akan jumlah penerimaan transaksi pajak dapat dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak, dalam *tax compliance* bisa diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak untuk pendaftaran diri. Kepatuhan menyampaikan lagi SPT, namun hal tersebut agar menambah kepatuhan wajib pajak sebagai permasalahan klasik yang dijumpai hampir sejumlah Negara yang menggunakan sistem perpajakan serta pada tiap pemerintahan yang berkaitan sistem pembayaran pajak Online. Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi saat ini disediakan e-filing yang mempermudah WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) melaporkan SPT secara online. Terjadinya ditemukan sebabnya perkembangan zaman yang modern, membuat wajib pajak dapat percaya menyampaikan atau melaporkan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak mengadakan perubahan dengan menyusun pengelolaan supaya memudahkan wajib pajak dalam membayar dan menyampaikan pajaknya. Pengelolaan tersebut ialah program secara *online* pada zaman sekarang masyarakat sudah banyak mengaksesnya. Berdasarkan program secara *online* tersebut yakni *electronic filing* atau e-filing system yang memberikan kemudahan wajib pajak dalam menyiapkan, memproses dan menyampaikan pajak ke kantor pelayanan pajak secara tertib wajib pajak badan bisa melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan Pasal 21 melalui e-SPT. Sementara untuk SPT masa PPN saat ini bisa dilaporkan melalui e-faktur.

Adanya akses elektronik yang lain ialah e-registration untuk mendaftarkan NPWP secara *online*, dan fasilitas elektronik saat ini yang baru diterbitkan ialah pembayaran pajak melalui pembuatan kode billing yang dinamakan e-billing. Diibaratkan dua sisi mata uang yang tidak bisa terpisah, bahwa setiap fasilitas perpajakan ditujukan untuk pihak wajib pajak yakni untuk kenyamanan dan kemudahan, sementara untuk pihak pemerintah ialah menjadi sarana dan prasarana meraih sasaran penerimaan pajak. Walaupun adanya perubahan kepatuhan wajib pajak yang sangat baik sebab terdapat sistem e-filing. Tetapi, sistem ini bukan sebagai sesuatu yang mudah untuk dijalankan oleh wajib pajak. Sebab masih ada wajib pajak yang tidak menerapkan sistem e-filing, padahal sekarang ini sistem e-filing sangat mempermudah. Bukan hanya itu, sistem e-filing pun dibutuhkan bukti pembayaran pajak yang perlu disimpan namun ketika pelaporan dengan sistem e-filing wajib pajak hanya memperoleh rekapitulasi. Sebab, bukti potong PPh 21 dalam monitoring pajak yang sudah dipotong oleh pemberi kerja.

Dalam penerimaan wajib pajak terhadap perkembangan e-filing bisa dilihat dari keinginan dalam memakainya dimasa yang akan datang maupun untuk wajib pajak yang sudah menerapkan sistem e-filing mempunyai keinginan untuk terus menggunakannya saat ini dan dimasa mendatang. Sikap penerimaan bisa terwujud jika sebaliknya yakni wajib pajak tidak mempunyai niat melanjutkan pemakaian e-filing di masa mendatang dan wajib pajak tidak mau mencoba memakai e-filing. Dengan kata lain perilaku penerimaan yakni niat untuk melakukan ataupun tidak melakukan suatu perilaku untuk hal ini yakni niat untuk memakai atau tidak menggunakan e-filing.

Niat dalam pemakaian e-filing dilihat dari sejumlah faktor yang memberinya pengaruh yakni bila sistem e-filing dirasakan belum berguna atau

belum efisien, wajib pajak akan belum bisa menerima sistem tersebut. Sebaliknya, wajib pajak akan enggan untuk menerapkan bila e-filing kurangnya kompleks serta dirasakan rumit.

Dapat dilihat di beberapa, sehingga membuat saya tertarik untuk meneliti apakah sebetulnya sistem e-filing bisa diterima oleh wajib pajak, bagaimanakah sikap penerimaan wajib pajak terhadap sistem e-filing yang sudah diterbitkan oleh DJP dan bagaimana faktor-faktor berpengaruh pada perilaku penerimaan tersebut. Faktor yang mempengaruhinya perilaku dalam wajib pajak niat untuk pemakaian e-filing salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) (Sakti. 2015:109).

Beberapa penelitian terdahulu juga menganalisa pengaruh penerapan e-filing dan adanya kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertama, Purnaningsih & Noviar (2019:87) bahwa kecepatan pelaporan, kerahasiaan dan keamanan, juga kepatuhan wajib pajak memberi pengaruh positif terhadap minat pemakaian e-filing. Kedua, Aprilia (2015:114) menerangkan pada penelitiannya bahwa kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan WPOP.

Berlandaskan observasi peneliti sebagai upaya memaksimalkan kepatuhan wajib pajak maka selain penggunaan sistem e-filing terdapat sejumlah hal yang harus dipahami dalam kerendahan yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat yakni tingkat mutu pelayanan fiskus, kualitas ini sebagai hal yang dipercaya dan penting untuk dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ada pada sektor perpajakan bisa didefinisikan sebagai pelayanan untuk wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan umum sebab dioperasikan oleh instansi pemerintahan di Indonesia. Dalam pelayanan pajak tersebut bertujuan agar

mencukupi keperluan masyarakat ataupun untuk penerapan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba maupun profit.

Harapannya, pelayanan fiskus yang efisien dapat memaksimalkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor. SE-84/PJ/2011 terkait dikemumukakan pelayanan prima. Masyarakat dapat merasakan kurangnya kepuasan pelayanan yang kurang baik dan susah untuk dipahami bagi masyarakat yang belum terlalu mengenal tentang e-filing, kepada masyarakat harus memperoleh apresiasi terhadap ketersediaan memberi layanan yang menjadi timbal balik atas repon positif yang diadakan. Negara dalam melayani masyarakat diharapkan bisa memudahkan dalam penerapan aktivitas kewajiban perpajakan (Dewantara, dkk.,2016:84).

Pelayanan yang ada disektor perpajakan merupakan hal dapat diberikan kepada masyarakat kepada pajak oleh DJP, yang salah satu unit vertikalnya didaerah yakni KPP Pratama yang fungsinya membantu wajib pajak membayar kewajiban perpajakan tersebut. Wajib pajak merupakan pihak yang mendapat layanan bisa menetapkan tingkat pelayanan dari instansi terkait, selama ini beberapa wajib pajak yang menilai negative dan mengeluh terhadap aparat pajak yang terlihat pada minimnya pelayanan bagi masyarakat. Sebagaimana adanya kualitas pelayanan, dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak tentu saja tidak terlepas dari ilmu serta pengetahuan yang petugas pelayanan fiskus miliki.

Terlebih lagi pada kantor samsat tentu saja mempunyai kesibukan yang padat. Bisa dikatakan pelayanan fiskus perlu memeriksa untuk mengawasi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut, dan pada proses pengecekan, konsultan pajak dapat membantu wajib pajak untuk mendampingi menjawab sejumlah

pertanyaan tentang pelayanan fiskus ataupun memberi jawaban perpajakan yang dihadapi dengan cara tidak menyimpan dari ketentuan tersebut, nah dapat diketahui bahwa peran konsultasi pajak yakni sebagai jembatan antara wajib pajak dengan fiskus.

Umumnya, kepuasan wajib pajak terhadap mutu pelayanan fiskus memberi respon yang positif dalam bentuk kepatuhan dalam membayar perpajakan. Bila aturan yang ada diperpajakan mudah dipahami dan dibuat cukup sederhana bagi masyarakat, maka pelayanan fiskus atas hak kewajiban kepada wajib pajak bisa dilakukan secara efisien dan efektif (Murti, dkk., 2016:127).

Selain itu kesadaran wajib pajak bagi masyarakat sangat perlu diketahui, kesadaran yakni sikap dan perilaku atas sebuah objek yang melibatkan perasaan dan anggapan maupun kecenderungan dalam melakukan tindakan sesuai objek tersebut. Bertambah baiknya perpajakan kita di Indonesia maka semakin dibutuhkan beberapa konsultan pajak untuk presisi karena hanya konsultan pajak merupakan hal yang diperlukan bagi masyarakat, dalam hal ini pemerintah mendorong dalam membuat undang-undang untuk merivis profesi konsultan pajak (Majalah berita pajak,2016).

Sehingga, berdasarkan permasalahan yang hendak diteliti pada penelitian ini yakni apakah penerapan e-filing dan kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Perilaku penerapan yang maksud secara umum digambarkan sebagai niat penggunaan e-filing. Adapun studi terfokus pada subjek ialah para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menerapkan e-filing di Kota Sidoarjo. Maka dari itu peneliti berminat untuk mengambil judul

“Pengaruh Penerapan e-Filing dan Kualitas Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kota Sidoarjo.”

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan permasalahan penelitian ini ialah :

1. Apakah penerapan e-Filing dan kualitas fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo?
2. Apakah penerapan e-Filing dan kualitas fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo?
3. Diantara penerapan e-Filing dan kualitas fiskus manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang yang sudah diterangkan diatas, maka penelitian ini ditujukan untuk :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-Filing dan kualitas fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-Filing dan kualitas fiskus secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan e-Filing dan kualitas fiskus manakah yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo.

1.4 Manfaat Akademis

Harapannya, penelitian ini bisa memberi manfaat baik dari segi praktis maupun teoretis, antara lain:

1. Secara Akademis

- Harapannya penelitian ini bisa berkontribusi ilmu pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa program studi akuntansi terutama dalam melakukan penelitian yang sama, serta menghasilkan khazanah terkait pengaruh penerapan e-Filing dan kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Sidoarjo.
- Dapat memberi kontribusi ilmu yang diharapkan berguna sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pemahaman dibidang akuntansi maupun bagi perusahaan, serta pemahaman pajak terutama yang berkaitan tentang pengaruh penerapan e-Filing dan kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

2. Secara Praktis

- Harapannya, bisa memberi kontribusi bagi wajib pajak dalam pengetahuan dan wawasan tentang adanya penerapan e-Filing dan kualitas fiskus untuk membantu mempermudah pembayaran bagi wajib pajak.
- Memberikan kontribusi terhadap masyarakat agar dapat tepat waktu dan patuh dalam membayar kewajiban pajak sehingga mampu meningkatkan dan mendorong penerapan e-Filing dan kualitas fiskus yang ada dinegara Indonesia.