

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dijelaskan dalam Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi pajak adalah kontribusi wajib bagi warga negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Faktanya sedikit dari Wajib Pajak yang sudah terdaftar dalam system administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), padahal pajak menjadi penyumbang terbesar dalam pemasukan untuk membiayai negara. Seperti yang dijelaskan dalam ajaran "*Ushul Fiqih*" bahwa seorang pemimpin tetap wajib menyediakan kebutuhan rakyatnya, walaupun sedang menghadapi keadaan kekosongan Baitul Mal. Untuk mencegah timbulnya suatu perbuatan yang tidak baik demi menghindari *Kemudharatan*, dan tugas dari kita pemerintah untuk mencegah *Kemudharatan*. Kewajiban setiap pembayar pajak akan digunakan untuk mengisi kekosongan kas atau pendapatan dari pemerintah yang akan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Khususnya rakyat Indonesia dituntut untuk selalu taat terhadap kewajibannya sebagai warga negara yang baik untuk selalu membayar pajak dengan tepat waktu guna membantu negara.

Terdapat salah satu ayat dalam Al-quran perintah untuk membayar pajak dengan patuh telah sedikit dijelaskan. Hal tersebut terdapat dalam surat At-Taubah ayat 29:

Artinya : “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Masalah terpenting dalam suatu proses pemungutan pajak di Indonesia adalah kesadaran Wajib Pajak (WP) yang masih terbilang sangat rendah. Dari data yang diperoleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sampai dengan akhir tahun 31 Desember 2018 total yang diperoleh penerimaan pajak di Indonesia sebesar Rp.1.313,32 triliun atau 92,23% dari target yang ditetapkan pada tahun 2018 (DJP, 2018). Sumber utama pendapatan Negara adalah melalui sektor pemungutan pajak, dari data tersebut yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa masih banyak potensi penerimaan pajak yang belum tertagih secara maksimal, dimana masalah utamanya adalah kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Menurut data yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2018) WP yang terdaftar dalam system administrasi Direktorat Jenderal Pajak DJP mencapai 42.479.485 WP, yang terdiri atas 3.320.020 atau 7,82 % Wajib Pajak

Badan, 38.651.308 atau 90,98% Wajib Pajak Orang Pribadi, dan 508.157 atau 1,20% Bendahara. Sedangkan jumlah penduduk yang bekerja di Indonesia mencapai 127,07 juta orang (Midayati, 2018). Artinya baru tercatat 49,09% dari total jumlah Objek Pajak Pekerja Berpenghasilan di Indonesia yang terdaftar sebagai pemilik NPWP. Kemanakah Objek Pajak Pekerja Berpenghasilan lainnya? Apakah mereka tidak menyadari bahwa membayar pajak dan mendaftar diri memiliki NPWP merupakan kewajiban setiap Warga Negara, ataukah ini merupakan kesengaja yang dibuat demi menghindari kewajiban pembayaran pajak di Indonesia. Dari total jumlah 42.479.485 Wajib Pajak tahun 2018 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan hanya mencapai angka 71,10% dan itu pun dari total WP Badan 58,86%, WPOP karyawan 71,83%, dan WPOP Non Karyawan 74,28%. Bahkan dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada system administrasi DJP, tidak semuanya sudah taat dalam membayar pajak (DJP, 2018).

Adapun usaha negara dalam memaksimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan dan meningkatkan Kepatuhan wajib Pajak dengan melakukan kemudahan dalam hal pelayanan sistem pajak yaitu melakukan reformasi perpajakan dalam modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini, hal tersebut penting dilakukan agar WP merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan WP adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit (online-

pajak, 2017). Hal ini didasarkan pada pengguna Internet di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Tahun 2018 adalah 171.176.716,8 juta *user* sekitar 64,8% dari total penduduk di Indonesia. Jika dibandingkan pada pengguna Internet tahun 2017 sebanyak 143,26 juta *user* maka terjadi kenaikan sebesar 10,12% dalam jangka waktu 1 tahun (2017 – 2018). Penggunaan Internet berdasarkan umur didominasi usia 15-19 tahun (91%) usia 20-24 tahun (88,5%) kemudian usia 25-29 tahun (82,7%), dan pengguna Internet berdasarkan pekerjaan didominasi wirausahawan besar, guru, dan pedagang onlineshop dengan presentase masing-masing (100%). Pengguna Internet terbanyak berada di pulau Jawa dengan total pengguna sekitar 55,7% dari total pengguna internet di Indonesia (APJII, 2018). Dengan adanya data sebanyak itu yang menyajikan informasi bahwa pengguna internet di Indonesia sangat besar itu tentu saja dapat memperlancar usaha pemerintah dalam Reformasi bidang administrasi perpajakan di Indonesia sangat besar kemungkinannya. Reformasi dalam sektor perpajakan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan aparat pemerintah untuk dapat meningkatkan kesadaran akan tanggungjawabnya sehingga tidak terdapat kecurangan sedikit pun.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka reformasi administrasi perpajakan menerapkan sistem yang berbasis teknologi Internet untuk mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara untuk membayar pajak. Sistem teknologi berbasis Internet yang diterapkan oleh DPJ sampai saat ini adalah *e-spt* (pengisian spt dalam media digital), *e-filing* (pengisian spt secara online melalui aplikasi yang disediakan DPJ di internet), *e-*

biling (membayar pajak menggunakan kode biling). Pada bulan Mei 2014 *e-filing* secara resmi diterapkan lewat keputusan Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari salah satu pakar perpajakan di Indonesia yaitu (Mardiasmo, 2016) yang menyatakan bahwa “ pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang di kelola oleh Direktorat Jendral Pajak “.

Pelaporan rutin yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak adalah dengan melaporkan bukti yang berbentuk Surat Pemberitahuan (SPT). SPT merupakan bukti pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan pembayaran pajak dan perhitungan pajak, objek pajak, bukan objek pajak, kewajiban, serta harta yang sudah diatur didalam perundang-undangan pada bidang perpajakan. Kemudian SPT Tahunan PPh dipakai untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak, yang sudah mencakup SPT tahunan orang pribadi dan juga badan. Wajib Pajak saat ini sudah sangat dipermudah tugasnya mereka bisa secara langsung melaporkan SPT ke kantor pajak ataupun melalui media pembayaran atau penyampaian secara elektronik melalui platform yang sudah dibuat dan disiapkan oleh DJP untuk Wajib Pajak.

Kemajuan teknologi seperti sekarang yang sudah memasuki era digital mengharuskan masyarakat kita untuk berfikir lebih maju dan terbuka lagi untuk mengembangkan pola berfikirnya agar segala sesuatu aktivitasnya dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Modernisasi yang dilakukan oleh DJP salah satunya adalah melakukan inovasi dalam penyampaian SPT yang mana akan

mempermudah masyarakat terkhususnya adalah para Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Pelaporan sistem SPT secara *real-time* yang sudah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah dengan menggunakan sistem *e-filing*. *Elektronic-filing (e-filing)* merupakan suatu aplikasi layanan untuk melaporkan SPT secara *online* dan *real-time* melalui akses internet. *e-filing* merupakan sebuah layanan yang dibuat oleh DJP agar memudah para Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT dan juga memiliki kelebihan dapat dilakukan dimana saja dan juga kapan saja. Dengan adanya modernisasi sistem perpajakan seperti ini Wajib Pajak tidak dibebani kewajiban untuk melaporkan pajak secara langsung dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan memberikan manfaat kepada Wajib Pajak dari segi Waktu dan tenaga.

Direktorat jendral pajak menerapkan penyampaian SPT secara elektronik atau *e-filing* secara penuh sudah di mulai sejak April 2018. Hal ini juga bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk membayarkan kewajiban perpajakannya Modernisasi dalam bidang sistem perpajakan ini dapat meminimalisir kasus penggelapan pajak yang sering terjadi dikarenakan data ataupun proses pembayarannya sudah sangat mudah dan segalanya telah diberlakukan dengan system yang telah di modernisasi dan dirancang sedemikian rupa canggihnya. Hal ini juga perlu dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang baik. Perbaikan pelayanan juga dilakukan oleh DJP dengan membuat pelayanan *account representative* dan *complaint center* guna memberikan arahan kepada Wajib Pajak untuk beralih menggunakan system berbasis teknologi Internet dan peran evaluasi

Wajib Pajak untuk membenahan system yang telah ada. Selain itu juga diharapkan tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada sistem yang telah dikembangkan dapat berdampak positif pada meningkatnya presentase kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara Indonesia yang taat dalam pembayaran pajak. “. Disamping itu juga sosialisasi yang diberikan oleh Account Representative akan dapat memberikan dampak yang baik terhadap pandangan otoritas pajak dan berguna untuk meningkatkan peran dari Account Representative.

Berdasarkan (PMK No. 79/PMK.01/2015), *Account Representative* mempunyai tugas pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib pajak serta melakukan analisis kinerja dari setiap Wajib Pajak. Selain itu juga *Account Representative* mempunyai fungsi untuk melayani dan mewadahi dalam hal konsultasi dengan Wajib Pajak dengan tujuan melakukan penyelesaian proses permohonan Wajib Pajak, melayani bimbingan atau arahan dan juga konsultasi terkait teknis perpajakan, melakukan penyelesaian usulan perbaikan ketetapan pajak, melakukan penyelesaian permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan (PBB), serta melakukan penghimbuan terhadap masyarakat untuk membayar pajak, pembuatan *mapping*, dan juga melakukan memprofile Wajib Pajak. Hasil dari kerja Account Representative ini akan dilaporkan sehingga Direktorat Jenderal Pajak dapat memperoleh dengan detail data-data Wajib Pajak dan juga laporan Wajib Pajak yang tidak patuh.

Teori yang digunakan oleh peneliti yang berkaitan dengan perilaku pengguna yaitu Wajib pajak terhadap penerimaan teknologi informasi *e-filing*

adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Diberlakukannya *e-filing* memiliki sebuah tujuan untuk memudahkan pengguna, tetapi tetap harus dilakukan suatu pengukuran terhadap layanan *e-filing* untuk dapat apa manfaat dari layanan tersebut. Pendekatan dengan cara melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) dilakukan untuk dapat mengetahui penerimaan teknologi *e-filing* (Widiyanesti & Reynaldi, 2016).

Penggunaan sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT sehingga dapat memberikan dampak positif yang membantu meningkatkan jumlah pendapatan negara dari segi penerimaan pajak. Meskipun setiap tahunnya terdapat peningkatan pelaporan SPT tetap harus dilakukannya analisis dan perbaikan sistem yang dipergunakan demi meningkatkan penggunaan *e-filing* tersebut. Dalam aspek Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti penggunaan *e-filing* dan Pelayanan *Account Representative* dimana beberapa faktor tersebut dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Peneliti memilih Kabupaten Sleman karena ingin mengetahui seberapa efektif dan apakah berhasil penerapan sistem *e-filing* yang sudah diterapkan di Kabupaten Sleman, serta apakah sistem *e-filing* dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Sleman. Selain itu juga, disini peneliti ingin mengetahui apakah sistem pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* sudah memberikan penyuluhan, arahan, serta pengawasan terkait modernisasi sistem perpajakan dan juga membantu para wajib pajak Ketika

mengalami kesulitan dalam penyampaian kewajiban perpajakannya. Pada Kabupaten Sleman pun belum ada penelitian tentang pengaruh Penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *Account Representative* sebagai variabel intervening.

Terdapat penelitian terdahulu tentang *e-filing* yang dilakukan (Sulistyorini et al., 2016) memperlihatkan bahwa variable penerapan *E-Filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kemudian penelitian (Agustiningsih & Isroah, 2016) sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat dengan (Tambun & Kopong, 2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tetapi terdapat penelitian yang tidak sejalan menurut (Martini et al., 2019) penelitian tersebut menyatakan bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi *e-filing* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu tentang *Account Representative*, menurut (Amalia, 2016), hasil penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan *Account Representative*, sejalan dengan penelitian (Kiswara & Jati, 2016) menyatakan bahwa hasil penelitian penerapan sistem *e-filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Account Representative*, Kemudian diperkuat oleh penelitian (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) kinerja *Account Representative* dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Tetapi terdapat penelitian yang tidak sejalan menurut (Suratningsih & Merkusiwati, 2018) menyatakan bahwa peran

Account Representative tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi.

Terdapat penelitian terhadulu (Amalia, 2016) menyatakan bahwa nilai total *Effect* positif signifikan, yang artinya menunjukkan bahwa Pelayanan *Account Representative* mampu memediasi pengaruh antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT.

Melihat pemaparan dari data dan penjelasan yang telah diuraikan tersebut terdapat ketidak konsistenan data pada penelitian sebelumnya dalam meneliti tentang *e-filing* yang merupakan bentuk dari modernisasi sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampain *SPT* tahunan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Data yang telah disampaikan menantang dan menarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam lagi tentang perpajakan terkhususnya di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui apakah Pelayanan *Account Representative* dapat memediasi penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut penjelasan tersebut, menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan sebuah penelitian perpajakan yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Dengan Pelayanan *Account Representative* Sebagai Variabel Intervening Di Kabupaten Sleman”**.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia, Rizki Fitri (2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan di Kabupaten Sleman. Selain itu juga terdapat Perbedaan sampel dimana menargetkan pada WPOP yang sudah pernah menggunakan *e-filing*.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan pada masalah yang sudah dijelaskan, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh Positif terhadap pelayanan *Account Representative*?
3. Apakah Pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dengan pelayanan *Account Representative* sebagai variabel *Intervening*?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang dijelaskan tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk menguji apakah penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji apakah penerapan *e-filing* berpengaruh Positif terhadap pelayanan *Account Representative*.
3. Untuk menguji apakah Pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menguji apakah penerapan *e-filing* berpengaruh Positif terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dengan pelayanan *Account Representative* sebagai variabel *Intervening*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif, baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak, manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Harapan dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi bahan literatur bagi penelitian berikutnya.
- b. Dapat memberikan tambahan ilmu, wawasan dan informasi mengenai sistem perpajakan terbaru serta pengaruh diterapkannya

E-Filing dan Pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Diharapkan dengan adanya penelitian semacam ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mendorong lebih giat lagi mensosialisasikan *E-Filing* dan memperbaiki pelayanan *Account Representative* sehingga dapat mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan *E-Filing* sehingga dapat mengurangi angka ketidak patuhan wajib pajak.

b. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dengan adanya penelitian ini seluruh wajib pajak dapat mengetahui penggunaan *E-Filing* dan menambah ilmu pengetahuan tentang perpajakan bagi Wajib Pajak sehingga dapat beralih kepada sistem yang lebih modern dan efisien untuk Wajib Pajak melakukan penyampaian SPT tahunan.

c. Bagi akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur atau rujukan serta dapat dijadikan landasan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dan menambahkan pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa terkait dengan topik tersebut