

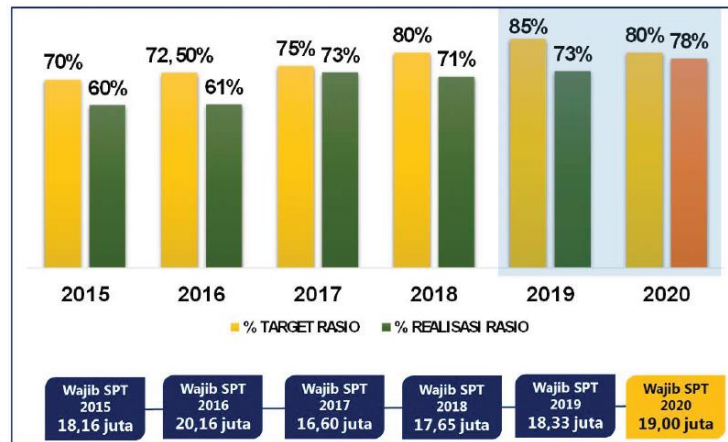
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak memainkan peran penting, pemerintah menggunakan pajak agar mencapai kemandirian nasional, dan mendanai pembangunan untuk kepentingan Indonesia. Maka dari itu, pendapatan pajak digunakan sebagai sumber pendapatan utama Indonesia. Peran pajak setiap harinya bisa dirasakan secara eksklusif. Salah satu keuntungan pajak adalah untuk pembiayaan fasilitas umum dan pembangunan infrastruktur. Penerimaan pajak yaitu sumber pendapatan yang secara bertahap dan optimal dihasilkan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan negara dan masyarakat. Sikap dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi dan mematuhi kewajiban pajak akan memengaruhi besar kecilnya penerimaan pajak. Realisasi penerimaan pajak merupakan dampak dari kepatuhan pajak. (Syakura dan Baridwan, 2014).

Tindakan oleh wajib pajak diperlukan untuk mencapai tujuan pajak negara agar terpenuhinya seluruh kewajiban pajak dan dapat menjalankan kekuasaan perpajakan mereka. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam perpajakan. Setiap negara pernah atau sering mengalami masalah mengenai kepatuhan, baik negara maju maupun negara berkembang. Pada gambar I.1, menggambarkan rasio kepatuhan pajak yang terjadi di Indonesia pada tahun 2020 yaitu masa selama dimulainya covid-19 dan tahun 2020 ke belakang yaitu 2019 hingga 2015 di mana masa sebelum munculnya pandemi covid-19. Indonesia pada tahun 2020, mengalami peningkatan pada kepatuhan pajak sebesar 5% dari tahun 2019, 7% dari tahun 2018, dan 5% dari tahun 2017.



Gambar I.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber: APBN KITA (Kementrian Keuangan – Edisi Januari 2021)

Di Indonesia, terdapat 3 sistem pemungutan pajak. Reformasi pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak demi terjadinya peningkatan kepatuhan pajak dan mengurangi masalah-masalah yang nantinya akan timbul pada perpajakan di Indonesia. Reformasi pajak diadakan agar sistem perpajakan di Indonesia selalu *up to date*, awal mula dari reformasi perpajakan di Indonesia yaitu perubahan sistem pajak dari *withholding system* menjadi sistem *self assessment*. Perhitungan, pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak secara mandiri merupakan salah satu dari penerapan sistem *self assessment*. Munculnya pandemi covid-19 menyebabkan segala aktivitas termasuk interaksi wajib pajak dibatasi, sehingga penggunaan teknologi menjadi sangat penting. Upaya mengenai perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghadapi fenomena terbaru yaitu covid-19 adalah dengan pengenalan lebih dalam lagi perihal layanan pelaporan SPT secara elektronik, tujuan dari adanya perubahan pada program tersebut adalah untuk membantu dan memfasilitasi Wajib Pajak dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghitung, menyiapkan, dan mengajukan pajak rujukan. Penerapan ini dinilai sangat penting bagi perpajakan di Indonesia, karena dapat memberikan manfaat dalam hal keefektivan dan efisiensi seperti

mempermudah, mempercepat dan tidak menyulitkan dalam proses melaksanakan tanggung jawab perpajakannya yaitu pelaporan SPT.

Selain itu, dikarenakan pajak menjadi pemegang peranan penting dalam perekonomian negara, kesadaran dari masyarakat mengenai pentingnya pajak merupakan hal yang diutamakan. Peningkatan kepatuhan wajib pajak nyatanya dipengaruhi oleh adanya peningkatan informasi mengenai perpajakan dalam proses pelaporan pajak. Wajib pajak didorong sebagai pembayaran pajak sebagai bentuk kesadaran pajak yang dapat dinilai dari sikap wajib pajak terhadap semua permasalahan perpajakan di Indonesia, termasuk sikap wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan di Indonesia. Sikap adalah ukuran kepercayaan seseorang terhadap perasaan positif dan negatifnya ketika mereka perlu melakukan perilaku tertentu (Susyanti dan Anwar, 2020). Sikap wajib pajak yang sering terjadi yaitu dalam menilai dan menyikapi kualitas pelayanan perpajakan.

Kesan positif meningkatkan kepercayaan dan kesadaran, atau persepsi positif, dari layanan yang diberikan. Sistem administrasi pajak yang baik dibangun dari pelayanan perpajakan yang berkualitas, yang nantinya akan membuat wajib pajak senang membayar pajaknya kepada pemerintah. Dengan semakin membaiknya pelayanan perpajakan yang dilaksanakan oleh petugas pajak, cenderung adanya ketertarikan dari wajib pajak untuk melaporkan dan pembayaran pajak miliknya.

Peneliti menggabungkan beberapa variabel yang telah dipakai dalam penelitian sebelumnya yaitu dengan mengambil data yang berkaitan dengan suatu fenomena yang terjadi yaitu covid-19. Berdasarkan penjelasan dari penelitian di atas, peneliti memutuskan untuk menganalisis sikap wajib pajak terhadap penerapan sistem pengarsipan elektronik dan kewajiban pajak pribadi mereka yang disesuaikan dengan kualitas layanan perpajakan, dan melakukan penyelidikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Maka dari itu, peneliti menuangkan pembahasan tersebut dalam proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* dan Sikap**

Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati Pada Masa Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2017-2020”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang penelitian, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada masa sebelum dan selama pandemi covid-19 tahun 2017 hingga 2020?
2. Apakah sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada masa sebelum dan selama pandemi covid-19 tahun 2017 hingga 2020?
3. Apakah penerapan sistem *e-Filing* dan sikap wajib pajak secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak memoderasi pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada masa sebelum dan selama pandemi covid-19 tahun 2017 hingga 2020.
2. Menganalisis pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati pada masa sebelum dan selama pandemi covid-19 tahun 2017 hingga 2020.

3. Menganalisis pengaruh secara simultan dari penerapan sistem *e-Filing* dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.
4. Menganalisis kualitas pelayanan pajak memperkuat atau memperlemah pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kramat jati
5. Menganalisis kualitas pelayanan pajak memperkuat atau memperlemah pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian kali ini akan membatasi menurut rumusan masalah yang terkait dengan:

1. Subjek pada penelitian kali ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai NPWP dan terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati.
2. Objek penelitian pada penelitian kali ini adalah KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.
3. Penelitian ini menganalisis data untuk kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dipengaruhi oleh penerapan sistem *e-Filing* dan sikap Wajib Pajak pada sebelum dan selama pandemi covid-19 dengan rentang waktu pada tahun 2017 hingga 2020 dengan dimoderasi oleh kualitas pelayanan pajak.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam menyingkapi kualitas pelayanan perpajakan yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dan juga diharapkan agar dapat meningkatkan pemahaman mengenai elektronik dan internet, sehingga pada akhirnya dapat mengetahui bahwa terdapat

proses pengurusan SPT yang lebih cepat yaitu menggunakan sistem *e-Filing*.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah agar seluruh wajib pajak dapat membayar kewajiban pajaknya dengan sesuai dan tepat waktu, karena sikap wajib pajak menjadi salah satu peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran pengetahuan mengenai perpajakan dan dapat sebagai pembanding untuk penelitian selanjutnya.

F. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini, di antaranya seperti:

1. Ho₁: Tidak ada pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha₁: Ada pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Ho₂: Tidak ada pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha₂: Ada pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3. Ho₃: Penerapan sistem *e-Filing* dan sikap wajib pajak bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha₃: Penerapan sistem *e-Filing* dan sikap wajib pajak bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

4. Ha₄: Kualitas pelayanan pajak memperlemah pengaruh sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ho₄: Kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

5. Ha₅: Kualitas pelayanan pajak memperlemah pengaruh sikap wajib terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Ho₅: Kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan garis besar secara ringkas dan jelas mengenai isi di dalamnya. Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, serta sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini menyajikan landasan teori yang akan menjadi dasar penelitian dalam menganalisis permasalahan yang ada, diantaranya seperti penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis sumber data, definisi konseptual dan operasional variabel, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian, beserta hasil penelitian yang berisi tentang analisis-analisis hingga pengujian hipotesis dari penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dan saran yang akan diperlukan dan berguna untuk pihak-pihak yang memerlukan.