

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar yang berguna untuk pembangunan suatu negara. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada 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. Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah (Andriani dalam Waluyo 2013:2). Berdasarkan APBD tahun 2011 sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dari hal tersebut maka peran pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas negara. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah propinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009, sedangkan untuk ketentuan umum dan tata cara perpajakan diatur dalam UU No 6 tahun 1983 dan diperbarui oleh UU No 16 tahun 2000.

Berdasarkan sumber yang termuat dalam klikpajak.id, wajib pajak di Indonesia digolongkan menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Dimana keduanya memiliki kewajiban yang sama, yaitu membayar dan melaporkan pajak yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Proses pemungutan pajak ini dilakukan oleh instansi pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang secara struktural dibawah Kementerian Keuangan. Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan semaksimal dan sebaik mungkin.

Dalam UU KUP No.28 tahun 2007, sistem yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat selaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah “mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”. *Self Assessment System* secara tidak langsung mengharuskan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar.

Berdasarkan sumber yang termuat dalam Liputan6.com, Jakarta sudah sebanyak 11,3 juta Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak telah dilaporkan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) hingga 1 April 2019 malam. Dari jumlah tersebut, hampir seluruhnya melaporkan SPT melalui *e-filing*. Dari jumlah tersebut, jumlah SPT wajib pajak orang pribadi mencapai 11,03

juta SPT, sedangkan wajib pajak badan sekitar 278 ribu. Sampai dengan batas waktu penyampaian SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi ada peningkatan 7,75 persen dari 10,237 juta menjadi 11,03 juta. Menurut Hestu, pada tahun ini, wajib pajak yang melaporkan SPT melalui *e-filing* juga meningkat dari tahun sebelumnya. Jika sebelumnya hanya 81 persen dari 12 juta SPT Tahunan yang masuk sampai akhir tahun, saat ini mencapai 92,5 persen. 92,5 persen *e-filing*. *E-filing* tahun lalu secara total baru sebesar 81 persen dari 12 juta SPT Tahunan yang masuk sampai akhir tahun.

**Tabel: 1.1 Presentase data pelaporan SPT**

Tahun	SPT Tahunan untuk WPOP	SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Badan	Persentase
2018	12 juta SPT		81%
2019	11,03 juta SPT	278 ribu	7,75%

**Sumber: Liputan6.com**

Kasus atau jumlah SPT wajib pajak di Kota Surabaya berdasarkan radarsurabaya.jawapos.com penerimaan pajak di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur I mengalami peningkatan sebesar 16,4 persen dari periode yang sama tahun 2018. Hingga 31 April 2019, pembayaran pajak yang diterima sebesar Rp 15,2 triliun. Kepala Kanwil DJP Jawa Timur I Eka Sila Kusna Jaya menuturkan, pencapaian penerimaan tersebut mencapai 30,51 persen dari target penerimaan pajak di kanwil DJP Jatim I. Hingga akhir tahun 2019, DJP Jatim I target penerimaan pajak dengan wilayah kerja di Kota Surabaya sendiri mencapai Rp 50 triliun. Eka juga menyebutkan, keberhasilan ini tak lepas dari dukungan *tax center* atau pojok pajak yang ada di 15 perguruan tinggi di Kota Surabaya. Dalam hal ini dibuktikan dengan berbagai aplikasi yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, salah satunya dengan fasilitas pelaporan SPT Tahunan melalui kanal *e-filing*.

Pada tahun 2012 wajib pajak sudah bisa mengakses sistem *e-filing* melalui Website resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). *E-filing* adalah sistem pelaporan SPT Tahunan secara *online* tanpa melalui pihak lain dan biaya yang diberlakukan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP. Sistem ini memudahkan karena penyampaian SPT dan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan bisa dilakukan secara *online* atau perangkat yang digunakan harus selalu tersambung ke jaringan internet. Namun tak semua kalangan masyarakat memiliki kesadaran betapa pentingnya untuk membayar pajak melainkan hanya semata-mata membayar pajak dikarenakan oleh sebuah ketakutan akan denda ataupun hukum yang telah berlaku.

Berdasarkan sumber yang termuat dalam Lipotan6.com, Jakarta, selama ini tidak bisa dipungkiri bahwa, proses pembayaran pajak dikatakan rumit, karena ada beberapa alasan masyarakat yang mengeluhkan rumitnya membayar pajak yaitu, pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan, yang sejatinya relatif mudah dibandingkan dengan negara lain, bahkan meskipun diisi, justru ada saja kolom yang tidak diisi oleh para wajib pajak, dan juga menyita waktu sehingga membuat kebanyakan orang menjadi malas untuk melakukan pembayaran pajak.

Untuk mengatasi hal-hal yang menjadi alasan masyarakat, Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan pembaharuan dalam sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk meningkatkan proses administrasi. Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pembayaran pajak. Seiring dengan

perkembangan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan Negara, salah satu upaya yang telah dilakukan pihak DJP dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan kepada wajib pajak.

Hal ini dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak, demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP), sehingga pembangunan di negara Indonesia kita ini semakin baik. Dalam hal ini, setelah Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan aplikasi *E-filing*, pada awal tahun 2017 Direktorat Jendral Pajak (DJP) kembali mengeluarkan terobosan terbaru, dengan membuat aplikasi yang disebut *e-form* yang merupakan peningkatan atas layanan *e-filing*. Peluncuran *e-form* ini sebagai pelengkap dan menyempurnakan kekurangan sistem *e-filing*. *E-form* adalah sarana pelaporan form pajak atau formulir SPT elektronik dalam bentuk file atau dokumen elektronik, dimana *e-form* ini bisa mempermudah pelaporan dan ini sekaligus salah satu bentuk perkembangan jaman dibidang perpajakan, sehingga tidak lagi KPP dikerumuni oleh ramainya orang yang datang untuk melaporkan pajak menjelang tanggal batas pelaporan pajak, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data tersebut akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penggunaan *e-form* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Dimana aplikasi dapat diakses secara *offline* maksud dari hal tersebut adalah untuk bisa mengunduh formulir SPT perangkat yang digunakan wajib pajak diharuskan

tersambung internet, selanjutnya apabila telah berhasil diunduh wajib pajak dapat mengisi secara *offline* atau tidak harus tersambung ke jaringan internet lagi. Jadi koneksi ke jaringan internet pada *e-form* hanya dibutuhkan saat pengunduhan dan pengunggahan formulir SPT yang telah diisi dengan benar, lengkap, dan jelas oleh wajib pajak. Di sisi lain, dengan adanya menu print SPT dan *save* ke komputer pada *e-form*, wajib pajak bisa memiliki simpanan file SPT. Dengan memiliki kumpulan file SPT, wajib pajak dapat mendapatkan kemudahan saat mengisi SPT pada tahun-tahun selanjutnya. Dalam layanan *e-form* juga sangat sensitif dengan kelengkapan pengisian SPT. Kita diwajibkan mengisi kolom merah, jika kita tidak mengisi kolom tersebut maka kita tidak akan bisa melanjutkan ke lampiran berikutnya. Sehingga kesensitifan layanan ini sebagai reminder kita dalam pengisian SPT harus lengkap (Rendi Alpadira Tonel 2017).

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan *e-form* ini dapat menjadi solusi bagi para wajib pajak yang sibuk dan diharapkan agar masyarakat semakin taat dan tepat waktu dalam membayar pajak tanpa adanya kendala dari segi waktu, tenaga, maupun akses-akses lainnya. Dengan begitu, maka *e-form* sangat bermanfaat bagi wajib pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus menerus agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dan seklaigus terciptanya administrasi perpajakan yang modern.

Namun, banyak persepsi yang berbeda-beda yang dapat mempengaruhi penggunaan fasilitas pelaporan pajak. Dalam hal ini, ditemukan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kemudahan penggunaan *e-form* wajib pajak yaitu tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan. Pendidikan pada dasarnya merupakan usaha pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara sistematis, pragmatis dan berjenjang agar menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas yang dapat memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan harkat dan martabatnya (Istanto, 2010). Tingkat Pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat juga semakin mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Sistem perpajakan dan fungsi perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, adalah pengetahuan perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Supriyati, 2009). Pengetahuan Perpajakan adalah suatu informasi pajak dimana yang dapat digunakan oleh setiap Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan terhadap perpajakan secara umum belum menyeluruh menyentuh dunia pendidikan. Pendidikan juga dapat

mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Pengaruh pendidikan bisa menguntungkan atau tidak menguntungkan. Orang berpendidikan akan lebih memahami peluang untuk melakukan penggelapan pajak sehingga dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan mereka (Lewis, 1982). Di sisi lain, orang-orang yang berpendidikan cenderung lebih memiliki pengetahuan tentang manfaat pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka.

Al-Mamun et al (2014), tingkat pendidikan yang tinggi menunjukkan tingkat etika dan moral pajak yang tinggi pula. Maryati (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian Amilin dan Yusronillah (2009) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap motivasi memenuhi kewajiban pajak. Tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan merupakan faktor dari dalam diri setiap wajib pajak, kedua faktor ini penting karena berpengaruh terhadap penerimaan pajak negara.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini memberikan motivasi untuk melakukan penelitian di Kota Surabaya dan sekitarnya. Alasan pemilihan tempat penelitian di Kota Surabaya dan sekitarnya, karena pertumbuhan jumlah industri pada Kota Surabaya tergolong baik. Sehingga Kota Surabaya merupakan kota yang layak sebagai tempat penyebaran kuesioner, karena memiliki banyak jenis usaha/ perusahaan baik yang berskala kecil maupun besar. Penelitian ini akan menganalisis tentang *e-form* dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan dan**

## **Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemudahan Penggunaan *E-form* Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya”.**

### **1.2 Batasan Masalah**

Untuk menghindari supaya tidak terjadi perluasan pembahasan dan juga penelitian lebih terarah maka ruang lingkup penelitian ini hanya berfokus pada Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan dan Kemudahan Penggunaan *E-form*. Tingkat Pendidikan diukur dari jenjang pendidikan. Pengetahuan Perpajakan diukur dari mengenai fungsi pajak, memahami prosedur pembayaran, mengetahui sanksi pajak, dan lokasi pembayaran. Kemudahan Penggunaan *E-form* diukur dari, kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi *e-form*, kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-form*, ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-form* sehingga lebih efektif, efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan aplikasi *e-form* sehingga lebih ekonomis dan praktis.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan tingkat pendidikan terhadap kemudahan penggunaan *e-form* wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kemudahan penggunaan *e-form* wajib pajak orang pribadi?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan terhadap kemudahan penggunaan *e-form* wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui dan menganalisis pengetahuan perpajakan akan sarana pembayaran pajak menggunakan *e-form*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis:**

Manfaat teoritis yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan akan berbagai masalah perpajakan yang terkait, terutama mengenai pengaruh tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan terhadap fasilitas *e-form*.
2. Sebagai bahan referensi bagi ilmu akuntansi, khususnya perpajakan dan menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.

##### **1.5.2. Manfaat Empiris:**

- 1) Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi banyak lapisan masyarakat agar semakin mengerti penggunaan *e-form* dan manfaat-manfaatnya.
- 2) Selain itu, bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) diharapkan dari program penelitian ini adalah apabila adanya kekurangan dalam *e-form* ini dapat ditanggulangi dan Direktorat Jendral Pajak juga dapat meningkatkan kualitas

sarana pembayaran pajak ini. Sehingga masyarakat tidak dipersulit dengan metode pembayaran yang rumit dan mereka dapat semakin rajin untuk membayar pajak.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka mendeskripsikan mengenai landasan teori variable-variabel, model penelitian, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN:**

Bab metode penelitian mendeskripsikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, defenisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data.

##### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN:**

Bab analisis data dan pembahasan membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai analisis penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan

## BAB V KESIMPULAN:

Bab ini membahas mengenai simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

