

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peran penting didalam sendi sendi kehidupan negara Indonesia, sumber pendapatan utama Indonesia diperoleh dari penerimaan pajak. Dilansir dari situs resmi DJP diketahui bahwa didalam postur APBN 2019 tercatat pajak menyumbang sekitar 82,5% dari total pendapatan negara. Hal tersebut menjadikan pajak sebagai tulang punggung nasional, maka tak heran lagi bahwa hampir semua sektor di Indonesia sangat bergantung pada pajak, mulai dari sektor ekonomi, sektor industri, pembangunan dan masih banyak sektor lainnya. Pajak yang kuat Indonesia maju, pajak yang kuat didapat dari kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, maka dari itu kepatuhan wajib pajak memiliki peranan yang besar dalam suksesnya pajak di Indonesia.

**Tabel 1.1 Data Pelaporan Pajak**

Tahun Pajak	Jumlah SPT yang dilaporkan
30 April 2019	11,38 juta SPT
1 Mei 2019	12,19 juta SPT
30 April 2020	10,01 juta SPT
1 Mei 2020	10,98 juta SPT
30 April 2021	11,60 juta SPT

Sumber : Website DJP (2020), Cnn (2021)

Untuk mendukung kepatuhan wajib pajak, pemerintah Indonesia memberlakukan tiga sistem pemungutan pajak, menurut laman resmi DJP sistem perpajakan adalah suatu mekanisme atau cara yang mengatur bagaimana

kewajiban dan hak perpajakan wajib pajak itu dilaksanakan. Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga bagian didalam Pohan (2014) dapat diketahui, yang pertama yaitu *official assessment system* yang merupakan suatu sistem pemungutan pajak, dimana fiskus diberikan wewenang untuk menentukan besaran pajak terutang, kegiatan menghitung pajak sepenuhnya ada pada pihak fiskus. Yang kedua *withholding system* yaitu sistem perpajakan dimana pihak ketiga (*withholder*) diberikan wewenang untuk memotong atau memungut pajak terutang dengan *presentase* yang sesuai dengan peraturan terhadap jumlah pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Yang terakhir adalah *self assessment system* yang merupakan sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak itu diberikan wewenang, tanggung jawab serta kepercayaan penuh untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sendiri.

Penerapan *self assessment system* di Indonesia diharapkan bisa membawa perubahan yang positif bagi wajib pajak Indonesia, dengan adanya *self assessment system* ini diharapkan tingkat kesadaran dan kemauan wajib pajak meningkat sehingga wajib pajak bisa dengan sukarela melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, karena dengan diberikannya tanggung jawab serta kepercayaan pemerintah kepada wajib pajak, bisa membuat wajib pajak menjadi lebih aktif untuk mencari tahu tata cara atau pun informasi terbaru yang berkaitan dengan perubahan peraturan ataupun tarif pajak, begitu pula dengan *withholding system* yang mempermudah wajib pajak, dimana pajak terutangnya langsung dipotong dari penghasilan wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh pihak ketiga atau biasanya tempat wajib pajak bekerja, jadi wajib pajak hanya tinggal

melaporkan SPT tahunannya saja. Terlansir dari laman resmi DJP untuk mempermudah proses pelaporan SPT, serta mengikuti perkembangan teknologi, pihak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan modernisasi administrasi perpajakan, yaitu dengan meluncurkan e-filing. Penerapan e-filing ini sangat penting untuk mendukung perpajakan di Indonesia, kelancaran dan kemudahan dalam proses pelaporan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dikutip dari situs resmi DJP e-filing adalah cara pelaporan SPT secara elektronik yang dilakukan dengan cara *online*, *real time* dan dalam pelaporannya membutuhkan jaringan internet. E-filing ini diharapkan bisa mempermudah dan membantu wajib pajak dalam hal pelaporan SPT tahunannya, dengan sistem ini wajib pajak tidak diharuskan untuk secara langsung datang ke kantor pelayanan pajak, karena wajib pajak bisa melaporkan SPT tahunannya kapan dan dimana saja selama dalam batas waktu pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing. Dengan begitu bisa mengurangi antrian panjang di kantor pelayanan pajak, sehingga e-filing ini dapat memberikan kenyamanan lebih bagi wajib pajak. Dari laman resmi DJP dapat diketahui bahwa ditahun 2020 pihak DJP juga telah memperbaharui *system* e-filing dengan menambahkan *fitur* OTP melalui SMS, pembaharuan layanan ini untuk mengatasi masalah yang terjadi pada saat *peak time* layanan yang mengakibatkan kode *verifikasi* membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa terkirim ke email wajib pajak. Serta di era digital ini hampir seluruh masyarakat Indonesia bisa menggunakan alat elektronik dan bisa mengakses jaringan internet dengan mudah, penggunaan e-filing ini juga tidak

terlalu menyita banyak waktu dan tenaga berbeda dengan pengisian manual atau pergi ke kantor pelayanan pajak secara langsung.

Penerapan e-filing ini disinyalir sangat berguna terutama dimasa sekarang dimana *pandemic Covid-19* sedang melanda dunia. *Covid-19 (Coronavirus disease 2019)* merupakan sebuah virus yang telah ditetapkan oleh WHO sebagai *pandemic*, dikarenakan tingkat penyebarannya yang *relative* cepat dan sudah menjangkiti puluhan juta manusia di berbagai belahan bumi ini. Hal ini didasari dari data yang didapat dari laman resmi DJP yang menyatakan meskipun jumlah pelaporan SPT tahunan PPh mengalami penurunan, namun tidak dengan *presentase* pelaporan pajak secara e-filing, tercatat di tahun 2020 terdapat 96,60% dari SPT tahunan PPh yang masuk dilaporkan dengan menggunakan e-filing, angka ini lebih tinggi daripada *presentase* tahun 2019 yang hanya mencapai 93,41% dengan *presentase* kenaikan sebesar 3,19%.

*Pandemic Covid-19* ini tidak hanya menyerang kesehatan manusia saja namun juga berdampak cukup signifikan terhadap perekonomian dan tata caranya. Indonesia pun tak luput dari *pandemic* ini, Berdasarkan situs resmi DJP wabah *Covid-19* masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dan menyebar tepat pada waktu penyampaian SPT tahunan yang merupakan kewajiban bagi para wajib pajak untuk melaporkan dan menyampaikan SPT tahunannya yang seharusnya berakhir pada waktu akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun pajak. Penyebaran *Covid-19* di Indonesia ini terbilang cukup cepat, dalam *website detik.com* menyebutkan bahwa kota Surabaya yang merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur pernah menjadi kota dengan penderita *Covid-19* terbanyak dan

disusul Sidoarjo yang menempati posisi kedua dengan jumlah penderita *Covid-19* terbanyak di Jawa Timur. Hal tersebut juga berimbas pada tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan, berdasarkan data yang didapat dari laman resmi DJP, kanwil DJP jatim II (sidoarjo) ini mencapai tingkat pelaporan SPT sebesar 71,56%, *presentase* tersebut lebih rendah dari target yang telah ditetapkan sebelumnya yang sebesar 74%.

Menurut laman resmi DJP peristiwa ini bisa disebut sebagai ketergantungan wajib pajak akan pelayanan tatap muka, dimana saat *pandemic covid -19* ini memaksa DJP membuat keputusan untuk menutup pelayanan tatap muka di kantor pajak, pelayanan yang semula dapat dilakukan secara langsung kini harus berubah serba *online* guna untuk mentaati *protocol* kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah untuk mencegah adanya penularan *Covid-19* secara massal. Wajib pajak tentu saja terkena dampak dari wabah ini terutama karena adanya perubahan sistem *online* secara mendadak, wajib pajak yang semula bergantung pada pelayanan kantor pajak kini harus mulai menyesuaikan diri untuk menggunakan e-filing sebagai media pelaporan pajaknya. Berdasarkan informasi yang didapat dari laman resmi DJP, karena kondisi yang demikian pihak Direktorat Jenderal Pajak memutuskan untuk memberikan perpanjangan atau pengunduran batas waktu penyampaian laporan pajak, yang semula berakhir pada akhir Maret diundur menjadi paling lambat tanggal 30 April 2020 tanpa adanya pengenaan sanksi. Dan pihak DJP, khususnya DJP Jatim 1 telah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi wajib pajak dengan memaksimalkan layanan daring, hal ini terlansir didalam suara Surabaya 2020.

Di Indonesia bisa dibilang *ratio* kepatuhan wajib pajak masih belum bisa maksimal, karena itu pihak DJP terus berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satu usaha yang dilakukan DJP adalah dengan cara melakukan sosialisasi perpajakan. Ditahun 2020 dimana Indonesia sedang mengalami *pandemic Covid-19* yang berakibat pada turunnya *presentase* kepatuhan wajib pajak, dikarenakan seluruh layanan tatap muka diberhentikan sehingga menyebabkan wajib pajak mau tidak mau harus melaporkan SPT tahunannya secara mandiri, salah satunya dengan menggunakan e-filing. Penerapan e-filing memang sudah lama diterapkan, namun dari laman klik pajak dapat diketahui bahwa meskipun e-filing mudah digunakan, masih ada juga wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian e-filing. Terlebih lagi wajib pajak yang semula selalu memakai layanan tatap muka fiskus kini harus melaporkan pajaknya dengan menggunakan e-filing tanpa adanya pengetahuan tentang tata cara pelaporan SPT tahunan, tanpa ada pembelajaran atau pelatihan terlebih dahulu. Karena kondisi yang demikian pihak Direktorat Jenderal Pajak mengambil tindakan dengan melakukan sosialisasi secara *online*. Sosialisasi *online* dapat melalui media sosial resmi DJP (instagram, twitter, facebook hingga youtube) dari media tersebut DJP akan membagikan materi perpajakan yang bisa diakses oleh wajib pajak dengan mudah. Tak hanya melalui media sosial saja, sosialisasi *online* juga dikemas dalam bentuk kelas pajak *online* e-filing yang dilakukan melalui media *zoom* yang dapat diikuti oleh wajib pajak secara gratis, lalu juga ada sosialisasi *online* dalam bentuk webinar perpajakan. Dengan adanya sosialisasi wajib pajak akan tahu bagaimana tata cara penyusunan dan pelaporan



pajak secara *online* dan juga akan mengetahui tentang *informasi* atau peraturan perpajakan terbaru, dengan adanya pengetahuan dan pemahaman tentang pajak diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain sosialisasi *online* terdapat juga program relawan pajak yang diselenggarakan oleh DJP, relawan pajak bertugas untuk memberikan asistensi kepada wajib pajak, dengan hadirnya relawan pajak pihak DJP akan terbantu, dikarenakan jumlah pegawai DJP yang bergerak dibidang penyuluhan sangat terbatas dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang memerlukan bantuan. Program relawan pajak tahun ini agak berbeda dibandingkan dengan relawan pajak tahun sebelumnya, kali ini relawan pajak yang sudah terlatih akan membantu wajib pajak secara *online*, hal itu dikarenakan saat ini masih dalam keadaan *pandemic*. Dengan kehadiran para relawan pajak yang dengan sigap membantu dan memberikan asistensi kepada wajib pajak ini, diharapkan semangat serta kepatuhan wajib pajak dapat tetap terjaga dimasa *pandemic* ini.

Penelitian oleh Agustini, Widihiyani (2019) menyatakan bahwa sosialisasi pajak dan e-filing mempunyai pengaruh positif signifikan ke variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Darmayasa, Wibawa, Nurhayanti (2020) terkait dengan e-filing dan relawan pajak menyatakan bahwa e-filing memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Dan variabel relawan pajak juga menunjukkan hasil yang sama. Yang Ketiga penelitian oleh Utami, Aznedra (2017) menyatakan bahwa sistem pelaporan pajak *online* e-filing memiliki kelebihan dan juga kelemahan. Lalu terdapat juga penelitian Siahaan, Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi

pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Putri, Rispantyo, Kristianto (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang sedang terjadi sekarang, dimana Indonesia terjangkit *pandemic Covid-19* yang menyebabkan beberapa perubahan secara mendadak, salah satunya layanan tatap muka yang harus ditutup dan wajib pajak diharuskan untuk beralih ke e-filing, bagi sebagian wajib pajak tentu akan mengalami kesulitan karena masih sangat bergantung pada layanan DJP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, belum terbiasa untuk menggunakan e-filing sebagai media pelaporan, disisi lain terdapat juga pembaharuan *system* e-filing dengan menambahkan *fitur* OTP melalui SMS yang diperkirakan akan semakin memudahkan wajib pajak. Selanjutnya masih terdapat perdebatan atau pertanyaan terkait dengan sosialisasi dikarenakan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu seperti penelitian Agustini, Widhiyani (2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal tersebut sejalan dengan penelitian Putri, Rispantyo, Kristianto (2018) namun hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian Siahaan, Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. karena perbedaan hasil tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan variabel sosialisasi yang disesuaikan dengan masa sekarang, dengan fokus sosialisasi secara *online* dikarenakan menyesuaikan dengan keadaan sekarang. Dan



masih terbatasnya penelitian terdahulu terkait dengan variabel relawan pajak sehingga peneliti ingin meneliti variabel tersebut. Berdasarkan hal tersebut serta latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui **“Analisis Pengaruh Penerapan E-filing, Sosialisasi Perpajakan *Online* DJP, Dan Peranan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Di Masa *Pandemic* Covid – 19”**.

### **1.2 Batasan Masalah**

Masalah dipenelitian ini berfokus untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan e-filing, kemudian membahas program sosialisasi perpajakan *online* DJP melalui media sosial, webinar perpajakan maupun kelas *online* pajak, dan peranan relawan pajak yang telah bertugas untuk membantu dan melayani wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimasa *pandemic Covid-19*. Kepatuhan wajib pajak didalam penelitian ini berfokus pada kepatuhan formal, kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan peraturan perpajakan yaitu ketika wajib pajak telah menyampaikan SPT tahunannya sebelum batas waktu akhir pelaporan pajak (Pohan, 2014).

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa *pandemic Covid-19*?

2. Apakah sosialisasi perpajakan *online* DJP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa *pandemic Covid-19*?
3. Apakah peranan relawan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa *pandemic Covid-19*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak di masa *pandemic Covid-19*.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan *online* DJP terhadap kepatuhan wajib pajak di masa *pandemic Covid-19*.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh peranan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di masa *pandemic Covid-19*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

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

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kaitan yang sama seperti penelitian saat ini. Serta diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi dalam bidang perpajakan.

##### **1.5.2 Manfaat Empiris**

1. Bagi wajib pajak orang pribadi, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan dan ketaatan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak meskipun sedang dalam kondisi *pandemic* dengan cara menggunakan e-filling.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, serta dapat mengembangkan kualitas layanan yang sudah tersedia demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan faktor faktor sebagai berikut, penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan *online* yang diselenggarakan DJP dan peranan relawan pajak.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah didalam penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika dalam penulisan penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang digunakan di penelitian ini yaitu e-filing, sosialisasi perpajakan *online* DJP, relawan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian dan bagan alur berpikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dan sampel yang digunakan, objek penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian, dan metode analisis data yang digunakan.

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

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dengan statistik deskriptif, validitas dan reliabilitas, uji kualitas data, pengujian kelayakan model dan pengujian hipotesis, serta pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN**

Dalam bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi penelitian serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.