BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya menciptakan sistem baru dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunanya sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak meningkat (Afriyani dkk, 2021). Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembaruan dalam sektor perpajakan. Salah satunya melakukan modernisasi sistem perpajakan dengan memanfaatkan teknologi yang disebut sebagai e-system perpajakan (Amiliasari dan Setiawan, 2021). Produk e-system yang diluncurkan oleh DJP sebagai bentuk dari modernisasi perpajakan ialah dengan dibukanya fasilitas e-registration (pendaftaran NPWP secara online melalui internet), e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital), dan e-filing (pengiriman SPT secara online melalui internet) (Gunarso, 2016). Sistem e-filing ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam perhitungan pajak serta memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat (Afriyani dkk, 2021).

Pembangunan Negara akan meningkat jika masyarakat sebagai Wajib Pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan beberapa inovasi

sistem administratif demi meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Perubahan tersebut dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pejabat pajak. Inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan melakukan reformasi terkait perpajakan salah satunya pada administrasi perpajakan dengan teknologi berbasis elektronik. Dengan modernisasi administrasi perpajakan tersebut diharapkan akan menjadikan wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan tata tertib perpajakan (Sari, 2019). Pengembangan modernisasi sistem perpajakan juga meliputi pembenahan struktur organisasi, proses bisnis berbasis teknologi informasi dan komunikasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan penerapan *good governance*.

E-filing system sudah diterapkan di Indonesia sejak tahun 2005 mengalami pertumbuhan wajib pajak yang berminat dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dengan system ini. Namun pertumbuhan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaksanakan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajaknya dengan e-filing masih belum signifikan. Penerapan sistem e-filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak khususnya karyawan lepas untuk

penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT (Siswanti, 2019). Kaitanya dengan biaya kepatuhan wajib pajak, *e-filing* sangat membantu mengurangi biaya kepatuhan yang mempengarui tingkat kepatuhan wajib pajak (Gunarso, 2016).

Pemerintah terus mendorong Ditjen Pajak untuk melakukan reformasi perpajakan agar meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan cara penyempurnaan peraturan atau kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, yang nantinya diharapkan pajak dapat dipungut secara optimal dan tetap memberikan kontribusi terbaik kepada wajib pajak. Masalah mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan negara dikarenakan pendapatan negara akan berkurang (Wulandara dan Adnan, 2019).

Dalam laporan tahunan 2007, Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan dengan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan publik, dan meningkatkan produktivitas dan integritas otoritas pajak (Alverina, 2020). Perkembangan teknologi yang pesat pada zaman modern ini, pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai

otoritas perpajakan Indonesia perlu meningkatkan pendapatan sektor perpajakan melalui modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini menekankan pada penggunaan sistem pemungutan pajak. Dengan berkembangnya teknologi yang digunakan dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia saat ini, sistem *self assessment* memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri, bukan oleh pihak lain atau pemerintah. Sistem perpajakan terbaru ini memberikan pelayanan perpajakan berbasis sistem elektronik seperti *E-registration, E-SPT, E-Faktur, E-filing dan E-billing*.

Sebelum digunakannya sistem modern seperti E-filing, wajib pajak saat pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) masih menggunakan sistem manual yaitu dengan datang ke kantor pajak atau dengan mengirimkan melalui pos. Karena adanya sistem E-filing tersebut penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online serta real time pada website Direktorat Jendral Pajak (http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) (Adi, 2020). Namun, masyarakat belum memahami secara jelas kegunaan dan kemudahan layanan ini terutama bagi wajib pajak yang sudah berumur, sehingga mengurangi semangat masyarakat untuk melakukan pelaporan pajak.

Wajib pajak belum terbiasa dengan sistem modern yang baru dan minimnya pengetahuan penggunaan sistem perpajakan yang berteknologi, wajib pajak merasa prosedur dalam sistem e-filing kurang bisa dipahami terutama yang tidak ahli dalam teknologi saat ini. Pada saat pelaporan SPT menggunakan e-filing banyak melakkan kesalahan, dan juga belum menyesuaikan diri menggunakan e-filing dalam melaporkan SPT. Sehingga perlunya sosialisasi secara langsung dari pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada pegawai yang kesulitan akan teknologi pada saat ini, terutama dalam pengisian dan penggunaan aplikasi e-filing. Pertumbuhan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan kewajibannya masih belum stabil dan memenuhi target yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak pada setiap tahunnya, meskipun penggunaan system e-filing sudah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dikarenakan adanya faktor pandemi covid 19 sehingga semua masyarakat dituntut untuk membatasi aktivitas di luar rumah.

Saat Wajib Pajak mampu untuk mengakses sistem E-filing, maka Wajib pajak dapat dengan mudah mengisi formulir SPT melalui internet. Beberapa sasaran dari penerapan modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan, dan tingkat kepercayaan masyarakat. Untuk mencapai sasaran pajak tersebut, perlu ditumbuhkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) agar terpenuhinya pajak sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Menurut Nurhidayah (2015) dalam penelitian Afriyani, Ruliana, Indrawati (2021) Direktorat Jendral Pajak mengatakan sistem input elektronik memberikan kemudahan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan nantinya saat penyampaian SPT Tahunan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perpajakan dan regulasi.

Penelitian Adi (2020), Siswanti (2019) menyatakan bahwa efektivitas penggunaan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pada penelitian Aziz dan Adestya (2020) menyatakan bahwa efektivitas penggunaan e-filing masih tidak efektif terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Wulandara dan Adnan (2019) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pada penelitian Damayanti dan Amah (2017), Kirana dan maliki (2020) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Beberapa representasi hasil yang inkosisten pada penelitian sebelumnya tentang modernisasi sistem perpajakan dan efektivitas penggunaan sistem e-filing yang di dapatkan penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Di Indonesia Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-filing Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo".

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah modernisasi sistem perpajakan di Indonesia berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo?
2. Apakah efektivitas penggunaan aplikasi e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo?
3. Apakah modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dan efektivitas penggunaan aplikasi e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo.
2. Mengetahui pengaruh efektivitas pengunaan aplikasi e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo.
3. Mengetahui pengaruh antara modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dan efektivitas penggunaan aplikasi e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di PT Santos Jaya Abadi Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat penelitian

   Dapat memberikan informasi tambahan tentang sistem perpajakan E-filing terutama bagi wajib pajak yang sudah berusia lanjut dan dapat dijadikan bahan untuk perbaikan kekurangan agar semakin baik.

2. Bagi Universitas PGRI Adibuana Surabaya

   Dapat dijadikan sebagai tambahan referensi penelitian untuk topik terkait perpajakan dan sebagai peningkat kualitas pendidikan.

3. Bagi Masyarakat

   Dapat digunakan sebagai penambah informasi dan wawasan tentang perpajakan terutama bagi wajib pajak yang masih belum paham tentang aplikasi E-filing.