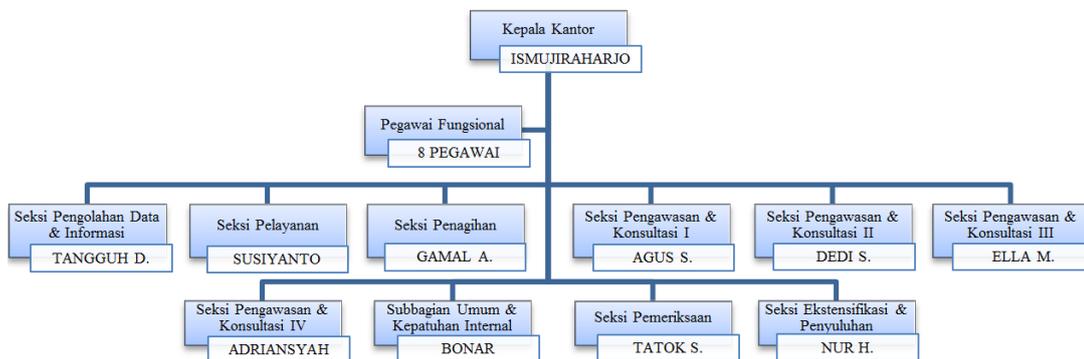


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Bandung Cicadas. Alasan penulis memilih KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian yaitu berdasarkan data yang diperoleh penulis, yang menunjukkan bahwa pada tahun 2017 target penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas tidak tercapai dikarenakan oleh penetapan target penerimaan pajak yang terlalu tinggi. Selain itu, persentase penerimaannya kecil jika dibandingkan dengan penerimaan pajak tingkat Kanwil, yaitu hanya 4,42% atau penyumbang ke-10 terbesar (Ismujiraharjo, 2017), sehingga penulis memilih KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian.



**Gambar 1.1 Bagan Organisasi KPP Pratama Bandung Cicadas**

*Sumber: Laporan Kinerja KPP Pratama Bandung Cicadas (2017)*

KPP Pratama Bandung Cicadas dengan Kepala Kantor, yaitu Bapak Ismujiraharjo, beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 781 Bandung dengan memiliki unit wilayah kerja meliputi sepuluh kecamatan, yaitu Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Cinambo, Kecamatan Rancasari, Kecamatan Buah Batu, Kecamatan Mandalajati, Kecamatan Gede Bage, dan Kecamatan Panyileukan. KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam wilayah Kanwil Jabar I yang bertugas

melakukan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah kerja di 10 (sepuluh) kecamatan tersebut.

## 1.2. Latar Belakang Penelitian

Kepatuhan perpajakan merupakan sejauh mana wajib pajak taat dalam menjalankan ketentuan perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2017:193). Saat ini kepatuhan perpajakan di Indonesia masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh wajib pajak orang pribadi dari tahun 2012-2016 yang tersaji dalam tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak OP yang Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Wajib Pajak OP	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak OP
1	2012	16.632.890	8.740.817	52.55%
2	2013	16.589.939	9.420.488	56.78%
3	2014	17.191.797	10.299.590	59.91%
4	2015	16.975.024	10.291.198	60.63%
5	2016	18.950.301	11.555.472	60.98%

*Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2012-2016)*

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai rasio kepatuhan penyampaian SPT PPh yang terdapat dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2012-2016 menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, dilihat dari adanya kesenjangan yang cukup jauh antara jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak orang pribadi dari tahun 2012-2016. Selain itu fakta yang dikutip dari [tribunjabar.id](http://tribunjabar.id), Kepala Kanwil Ditjen Pajak Jabar 1, Yoyok Satiotomo menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena adanya penghindaran pajak, kurangnya sosialisasi perpajakan, dan pelaporan pajak yang tidak sesuai dengan realisasinya

(Richard, 2018). Berdasarkan fakta yang dikutip dari Koran Sindo, rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut, salah satunya berasal dari masyarakat Kota Bandung yang hanya mencapai 48% pada tahun 2017. Total wajib pajak (WP) yang mencapai 750.000 orang, hanya 600.000 wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan dari jumlah penyampaian SPT tersebut, hanya 360.000 atau 60% yang membayar pajak. Jadi dari total wajib pajak, ada sekitar 390.000 atau sekitar 52% yang tidak melakukan kewajibannya membayar pajak (Fauzan, 2017). Berdasarkan fakta-fakta yang telah diungkapkan, menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak Jawa Barat khususnya di Kota Bandung masih rendah.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah banyak diteliti oleh peneliti pada kajian ilmu ekonomi perpajakan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Redae (2016) menekankan bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak di negara Tigray. Semakin baik pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan, maka akan semakin baik wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dalam menyampaikan SPT.

Penelitian ini memilih wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas sebagai responden, karena berdasarkan artikel yang penulis peroleh dari *website* Bisnis.com yang menyatakan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) lebih rendah daripada wajib pajak orang pribadi karyawan (Suwiknyo, 2018). Selain itu dari data yang penulis dapatkan dari KPP Pratama Bandung Cicadas dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah realisasi SPT wajib pajak orang pribadi (non karyawan) jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang terdaftar wajib SPT. Hal tersebut tersaji dalam tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.3 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan)  
KPP Pratama Bandung Cicadas**

No.	Tahun	Jumlah WP OP (Non Karyawan) yang Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Wajib Pajak OP (Non Karyawan)	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan)
1	2013	10.172	2.805	27,58%
2	2014	11.819	2.428	20,54%
3	2015	8.285	2.805	33,86%
4	2016	7.359	3.350	45,52%
5	2017	7.169	4.174	58,22%

*Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas (2018)*

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang terdaftar wajib SPT dengan realisasi SPT wajib pajak orang pribadi (non karyawan). Pada tahun 2013 jumlah realisasi SPT wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas hanya berjumlah 2.805 atau sebesar 27,58% dari jumlah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang terdaftar wajib SPT yaitu berjumlah 10.172 wajib pajak. Pada tahun 2014 jumlah realisasi SPT mengalami penurunan sebanyak 377 dimana jumlah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang terdaftar wajib SPT meningkat pada tahun tersebut. Lalu pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 jumlah realisasi SPT wajib pajak orang pribadi (non karyawan) mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dapat dilihat juga rasio kepatuhan dalam lima tahun terakhir paling tinggi hanya mencapai angka 58,22% pada tahun 2017. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun rasio kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya meningkat, tetapi realisasi dalam penyampaian SPT Tahunan belum mencapai target tahunan yang ditetapkan. Hal itu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas masih rendah karena masih ada wajib pajak yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Rendahnya kepatuhan pajak dapat diakibatkan karena besarnya biaya kepatuhan (Indriyani, 2018). Biaya kepatuhan adalah biaya yang ditanggung oleh wajib pajak pada saat

melaksanakan kewajibannya, seperti biaya untuk menyewa konsultan dan biaya transportasi pada saat melapor pajaknya ke KPP. Semakin kecil biaya kepatuhan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Indriyani, 2018).

Berdasarkan teori agensi, pihak *agent* (pemerintah) bertugas untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dari para pembayar pajak sesuai dengan aturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku demi kepentingan pembangunan nasional. Pihak *principal* (wajib pajak) termotivasi untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan psikologisnya yaitu dalam hal mendapatkan kehidupan yang lebih baik dari suatu Negara. Oleh karena itu, masalah keagenan muncul, dimana perilaku wajib pajak sebagai *principal* yang ingin memaksimalkan kesejahteraannya sendiri, berlawanan dengan kepentingan *agent* yaitu pemerintah (Primasari, 2016).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pentingnya mengetahui peran pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Yulianawati (2011), pengetahuan perpajakan adalah proses pembelajaran terhadap perubahan sikap dan perilaku wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami perpajakan dengan benar. Masyarakat kurang mengerti mengenai pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal itu mungkin diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi yang akan berdampak pada rendahnya pengetahuan perpajakan. Sehingga masyarakat enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah (Khasanah, 2016).

Menurut Nurulita (2017), untuk meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan yaitu dengan menguasai peraturan perpajakan. Jika wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku, maka wajib Pajak akan terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan. Berdasarkan penelitian Mukhlis (2015) pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keadilan pajak dan kepatuhan pajak yang disertai dengan pengaruh yang positif. Berbeda dengan hasil penelitian Kamil (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan

perpajakan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan sistem *e-Filing*. Menurut PER-1/PJ/2014, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Indonesia menganut *self assessment system* dalam hal membayar pajak. *Self Assessment System*, yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya sendiri, seperti melakukan pendaftaran, penghitungan pajak terhutang, melaporkan dan membayarkan jumlah pajak terhutang atas dirinya sendiri. Saat ini sistem pembayaran tersebut dirasa masih sulit oleh wajib pajak. Oleh karena itu, pelayanan perpajakan akan dioptimalkan oleh Direktorat Jenderal melalui sistem *e-Filing*. Walaupun kepatuhan wajib pajak sudah meningkat karena sistem *e-Filing*, akan tetapi tidak mudah dalam pengimplementasian sistem tersebut (Handayani, 2016).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan perpajakan di bidang IT seperti *e-Filing* yang diharapkan kepatuhan pajak menjadi meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian Kiswara (2016), yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi berbeda dengan hasil penelitian Handayani (2016), yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena penggunaan *e-Filing* yang mudah belum tentu efisien bagi Wajib Pajak. Ketidapkahaman mengenai sistem tersebut dapat menyebabkan kenaikan atau penurunan kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu penerapan sistem *e-Billing*. *E-Billing* adalah layanan pajak dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak secara *online* ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Hadyan, 2017). Sistem *e-Billing* yang memanfaatkan jaringan internet dalam penggunaannya dianggap masih rendah, karena masih

banyak masyarakat Indonesia yang tidak dapat mengoperasikan internet (Hadyan, 2017).

Suhadi (2017), menyatakan bahwa dengan adanya *e-Billing*, kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena pelaksanaan pembayaran pajak yang modern dimana pembayaran pajak menjadi lebih efisien, ekonomis dan cepat. Hal tersebut didukung oleh penelitian Hadyan (2017), yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Putri (2018), yang menyatakan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sulitnya penggunaan sistem *E-Billing*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan karena adanya inkonsistensi pada penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *e-Filing* dan Penerapan Sistem *e-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) yang Melakukan Kegiatan Usaha atau Pekerjaan Bebas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas Periode 2019)”**.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Salah satu pendapatan negara berasal dari pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan negara. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, peranan pengetahuan perpajakan sangat penting. Wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan peraturan perpajakan.

Saat ini kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong sangat rendah. *Self Assessment System* merupakan sistem penerimaan pajak di Indonesia dimana perhitungan dan pelaporannya yang rumit menyebabkan wajib pajak menjadi malas dalam penyampaian SPT. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan sistem perpajakan termasuk dalam perhitungan dan pelaporan SPT. Selain itu, pelayanan pajak

menggunakan sistem *e-Filing* dan sistem *e-Billing* yang dibuat oleh Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak juga belum optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaannya. Di dukung oleh penelitian-penelitian terdahulu, pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi pertanyaan penelitian yang akan dijawab. Pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?
2. Bagaimana pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing*, penerapan sistem *e-Billing*, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?
3. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing*, dan penerapan sistem *e-Billing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?
4. Apakah terdapat pengaruh secara parsial:
  - a) Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?
  - b) Penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?
  - c) Penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana karakteristik responden di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing*, penerapan sistem *e-Billing*, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing*, dan penerapan sistem *e-Billing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial:
  - a) Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
  - b) Penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.
  - c) Penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Aspek Teoritis**

1. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian atau riset pada bidang yang sejenis.
2. Bagi pengguna ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak, sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

### **1.6.2. Aspek Praktis**

1. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam hal yaitu pengaruh penerapan sistem *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Bagi Instansi Pajak, hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak ke kas negara.
3. Bagi wajib pajak orang pribadi, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Bandung. Objek penelitian yang digunakan adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 781 Bandung, Jawa Barat dan responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdapat di KPP Pratama Bandung Cicadas.

### **1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2018 s.d Februari 2019. Periode penelitian yang digunakan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* terhadap wajib pajak orang pribadi adalah periode 2019.

### **1.7.3. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan empat variabel. Pertama, variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan). Kedua, penelitian menggunakan tiga variabel independen (X) yaitu pengetahuan

perpajakan ( $X_1$ ), penerapan sistem *e-Filing* ( $X_2$ ) dan penerapan sistem *e-Billing* ( $X_3$ ).

### **1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penulis membagi penelitian untuk keperluan skripsi ini menjadi lima bab. Pembagian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran sistematis guna memudahkan pembaca untuk memahami masalah yang disajikan. Sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, apa manfaat yang diambil dari penelitian tersebut, serta ruang lingkup penelitian. Peneliti menjelaskan latar belakang dari pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-Filing* dan penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka penelitian, memaparkan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka yaitu terkait perpajakan dan variabel dalam penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang operasionalisasi variabel, teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian dan tahapan penelitian. Diperlukan teknik dan tahapan penelitian yang tepat agar menghasilkan data yang valid dan reliabel.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi responden, deskripsi variabel, pengujian penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil data. Pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen akan diketahui baik secara parsial maupun simultan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang perlu disampaikan untuk subyek penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.