

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerapan perpajakan di Indonesia telah lama menggunakan *self assessment system* yang dilakukan pada tahun 1983, sebelumnya perpajakan dilakukan dengan menggunakan *official assessment system* (Gunadi, 2020). Karena sebagai negara yang menggunakan *self assessment system* pada perpajakannya, kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan dan pelaksanaan kewajiban dalam suatu pajak (Pentanurbowo, 2022) Hal ini menjadikan Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Selain itu, Wajib Pajak juga melakukan memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri pajak yang terutang, melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan mempertanggung jawabkan pajak yang terutang. (Resmi, 2018). *Self Assessment System* diyakini sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dari Wajib Pajak maupun para Fiskus. Sehingga para wajib pajak dapat melakukan kegiatan perpajakannya dengan baik (Gunadi, 2020).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara sukarela dan melakukan kewajiban pajaknya tepat waktu dengan melaporkan pajaknya tepat waktu (Gunadi, 2020) seperti mengacu kepatuhan pajak di negara Australia, Kanada, dan Amerika Serikat, kepatuhan pajak pada umumnya merujuk pada kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan, membayar pajak penghasilan secara benar dan melaporkan tepat waktu. Disisi lain, merujuk pada IBFD (*International Bureau Of Fiscal Documentation*) *International Tax Glossary*, kepatuhan pajak (tax compliance) adalah bentuk tindakan prosedural dan administratif yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban wajib pajak berdasarkan aturan pajak yang berlaku (Pentanurbowo, 2022).

Untuk memenuhi target penerimaan pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak, kepatuhan perpajakan pada wajib pajak merupakan

hal yang sangat penting dalam pencapaian penerimaan pajak di kas negara (Juardi & Khatimah, 2021). Besarnya kontribusi pajak untuk negara sangatlah diharapkan, bagi wajib pajak yang kooperatif dalam menyetorkan dan melaporkan pajak dengan jujur, lengkap dan benar, sehingga secara signifikan jelas mendukung kemajuan perekonomian nasional. Terlihat pada data yang telah tercantum di Badan Pusat Statistik (2022) Terlihat realisasi penerimaan pajak tahun 2019 sebesar Rp1.546 triliun rupiah, lalu realisasi penerimaan pajak tahun 2020 sebesar Rp1.285 triliun rupiah, lalu realisasi penerimaan pajak tahun 2021 sebesar Rp1.375 triliun rupiah.

Jika dibandingkan oleh target penerimaan pajak yang telah ditetapkan Menteri Keuangan pada APBN, target penerimaan pajak tahun 2019 terealisasi 86,8% dari Rp1.781 triliun (kementerian keuangan, 2020) lalu target penerimaan pajak tahun 2020 terealisasi 91,5% dari Rp1.404 triliun (kementerian keuangan, 2021) dan target penerimaan pajak tahun 2021 telah memenuhi target yang lebih dari 100% (kementerian keuangan, 2022) dan bahkan tahun 2022 ini penerimaan pajak masih berada di 97,5% dengan realisasi Rp1.448,2 triliun pada target Rp1.518 triliun sampai pada 31 Oktober 2022. Kenaikan dan penurunan dalam penerimaan pajak salah satunya dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajak dengan benar, lengkap, dan jelas merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap keseluruhan pendapatan negara, karena pajak adalah salah satu penopang pendapatan terbesar negara (Giska, 2020). Kepatuhan pajak dapat dioptimalkan bila dirasakan ketika dalam pelayanan dan pembayaran pajak di permudah seperti pelayanan *online*, hal ini dapat juga untuk meminimalisir interaksi wajib pajak dengan fiskus secara langsung dan menghemat waktu serta dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak (Pentanurbowo, 2022).

Fenomena pemakaian digital yang berbasis *online* dalam kehidupan manusia di Revolusi Industri 4.0 semakin meningkat tajam. Fenomena ini

dapat ditemui di berbagai keseharian masyarakat, seperti teknologi digital komputer, permainan digital, digitalisasi pemakaian mata uang (*e-money*), pemakaian media digital (*e-media*), hingga berkembang pesatnya film berbasis digital (Abdulla, 2019). Untuk itu, dirjen pajak sendiri telah membuat suatu kebijakan dalam pelaporan dan pembayaran dalam kegiatan bidang perpajakan. Yaitu dengan menggunakan program *e-Form* dan *e-Billing*. Penerapan *e-form* dirancang untuk mengakomodir keluhan wajib pajak yang sulit nya mengakses www.djponline.pajak.go.id pada saat sesi akhir batas waktu pelaporan SPT Tahunan badan usaha. *E-form* merupakan pelengkap *e-filling* sebagaimana mengatasi kesusahan dalam mengakses laman website *DJP* (Suwardi, 2020) Sedangkan *e-Billing* yaitu merupakan metode pembayaran pajak elektronik yang dilakukan melalui Bank/Pos persepsi dengan kode Billing. Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Program, *e-Form* dan *e-Billing* ini dibentuk untuk memudahkan pembayaran pajak terutang dan mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data Direktorat Jendral Pajak (Lubis dan Suryani, 2020 ; Suwardi, 2020). Dengan program *e-Form dan e-Billing* ini DJP dalam rangka mengupayakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pajak (Ramdani, 2019; Sari, 2015 ; Suwardi, 2020).

Tekait dengan bagaimana cara meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pelaksanaan kepatuhan perpajakan, Menurut Doran (Hadi & Mahmudah, 2018) berpendapat bahwa kesadaran kepatuhan wajib pajak dapat dibangun dengan kualitas layanan para penyelenggara perpajakan ketika memberikan pelayanan. Kualitas layanan, bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain, namun juga kualitas layanan dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, *emphaty*, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Hal ini berkaitan dengan bagaimana *self assessment system* memberikan kepercayaan penuh pada Wajib Pajak guna menjalankan kewajibannya secara

baik dan benar demi terciptanya Kepatuhan Pajak secara efisien (Gunadi, 2020).

Kualitas Pelayanan Pajak merupakan bentuk dari kegiatan aparatur pajak guna membantu para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. (Atarwaman, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan pada Wajib Pajak dalam kegiatan perpajakannya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, oleh karena itu semakin tinggi tingkat pelayanan kepada Wajib Pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Pratama & Mulyani, 2019).

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain sosialisasi peraturan perpajakan. Sosialisasi peraturan perpajakan adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat dengan berbagai cara melalui media cetak dan elektronik, kegiatan ini dilakukan agar Wajib Pajak mengetahui peraturan maupun tata cara perpajakan yang berlaku (Azary, dkk. 2020). Pentingnya diadakan sosialisasi terkait penerapan sistem pajak online dalam pembayaran maupun pelaporan pajak yang berlaku saat ini merupakan salah satu cara yang perlu dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak tentang segala yang berhubungan dengan perpajakan (Rusmayani dan Supadmi, 2017).

Indonesia sebagai negara berkembang, penerimaan pajaknya masih tergolong rendah. Hal ini terdapat pada World Bank Tahun 2020 (dalam Gunadi, 2020) mengatakan bahwa *Tax Ratio* (% Penerimaan pajak dibagi dengan PDB) Indonesia berada di 9,88% dibandingkan dengan beberapa negara ASEAN : Kamboja 15,79%, Thailand 14,82%, Filipina 14,24%, Singapura 14,19%, dan Malaysia 12,95%. Dengan itu, pemerintah mengatasi

hal ini dengan mendorong pemberdayaan UKM maupun UMKM (Pratama & Mulyani, 2019). Dari banyaknya jenis pajak yang ada di Indonesia, salah satu yang dianggap berpengaruh adalah pajak yang diperoleh dari Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Namun pengawasan kepada pelaku UKM belum secara optimal dilakukan. Menjadi tantangan bagi Direktorat Jendral Pajak, bagaimana meningkatkan kepatuhan dan kontribusi penerima dari pelaku UKM. UKM maupun UMKM pun menjadi salah satu roda penggerak perekonomian menjadi lebih baik lagi yang turut memberikan kontribusi pendapatan suatu pendapatan negara Indonesia. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Airlangga Hartanto mengatakan bahwa UMKM telah mendukung ketahanan perekonomian Indonesia karena pada tahun 2021, UMKM telah berkontribusi terhadap Produk Domestik bruto (PDB) mencapai 61,07 persen atau setara Rp8.574 Triliun. (Kemenko Perekonomian, 2022)

Dari tahun ke tahun, UKM semakin berkembang pesat. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM) melansir sebanyak 3,79 juta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sudah memanfaatkan platform online dalam memasarkan produknya. Jumlah ini berkisar 8 persen dari total pelaku UMKM yang ada di Indonesia, yakni 59,2 juta. Lalu, data yang terdapat pada website Open Data Jabar, jumlah UMKM (termasuk UKM) di Kota Bekasi dari 2019-2021 terdapat 274.143 unit dan diprediksi akan bertambah setiap tahunnya. Hal ini menjadikan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Badan yang memiliki peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh UKM diubah menjadi 0,5% PPh Final untuk seluruh UKM. Dan juga berlaku untuk setelah 4 (empat) Tahun Pajak bagi wajib pajak badan UKM itu berdiri, dikenakan Tarif pajak menurut UU no.7 tahun 2021 sebesar 22%. dari peredaran bruto per tahun.

Pada data dari KPP Pratama Pondok Gede sendiri juga terdapat perbedaan dalam pembayaran pajak UMKM yang diatur dalam PP 23 tahun 2018 di sepanjang tahun 2019 sampai dengan 2021 sebagai berikut.

Tabel 1. 1

Data pembayaran pajak UMKM di KPP Pratama Pondok Gede

Pembayaran pajak UMKM		Realisasi pembayaran pajak UMKM	
Pembayaran PP 23 UMKM 2019	5.357 WP	Realisasi Pembayaran 2019	Rp22.602.551.959
Pembayaran PP 23 UMKM 2020	3.720 WP	Realisasi Pembayaran 2020	Rp15.883.651.626
Pembayaran PP 23 UMKM 2021	2.606 WP	Realisasi Pembayaran 2021	Rp12.797.434.055

Sumber : KPP Pratama Pondok Gede, 2023

Dengan adanya tabel di sana bisa dilihat bahwa adanya penurunan pada pembayaran PPh Final PP 23 dan realisasi pembayaran pajak PPh Final PP 23 sehingga penulis tertarik untuk meneliti masalah ini

Berikut beberapa *research gap* yang ditampilkan oleh penulis tentang Kebijakan Program *E-Form & E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak Atas Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Badan.

1. Research Gap

Berikut adalah beberapa penelitian dari peneliti sebelumnya. Dengan ini, penulis dapat mengambil topik ini karena terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya.

Tabel 1.2

Research Gap

<i>Research Gap</i>	Peneliti	Temuan
Penerapan program <i>e-Form</i> dan <i>e-Billing</i> dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak	Surya Endra Novianto (2022) ; Suwardi (2020)	Berpengaruh positif
	Ratu Safira Aksara (2021) ; Andi K.(2022) ; Gita Ningsih Wardani (2022)	Tidak Berpengaruh Signifikan

Sosialisasi Peraturan Pajak dalam peningkatan kepatuhan pajak	Vaega Azary, Anik Yuesti, Desak Ayu (2022) ; Eka puspita handayani , Fadjar Harimuti, Djoko Kristanto (2020)	Berpengaruh positif
	Lyana Oka, Herkulanus Bambang (2019)	berpengaruh negative
Kualitas Pelayanan Pajak dalam peningkatan kepatuhan pajak	Bella Natasya Putri , Ira Septriana (2020)	Berpengaruh positif
	Dwi Anggraeni Saputri & Ela Sulistia(2019)	Berpengaruh negative

Sumber: data diolah penulis, 2022

Penelitian terdahulu terkait kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*, Sosialisasi Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terdapat beberapa hasil yang berbeda. Seperti hasil penelitian terkait program *e-Form* dan *e-Billing*, penelitian yang dilakukan oleh Surya Endra Novianto (2022) dan Suwardi (2020) mendapat hasil bahwa kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratu Safira Aksara (2021) dan Andi,K (2022) dan Gita Ningsih Wardani (2022) bahwa program *e-Form* dan *e-Billing* tidak berpengaruh secara signifikan.

Lalu penelitian terkait sosialisasi peraturan pajak ada perbedaan dengan hasilnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Vaega Azary, Anik Yuesti, Desak Ayu (2017) Eka puspita handayani , Fadjar Harimuti, Djoko Kristanto ((2020) dengan menunjukkan hasil berpengaruh positif signifikan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Lyana Oka, Herkulanus Bambang (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan.

Kemudian penelitian yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Pajak terdapat perbedaan pada hasil penelitiannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Bella dan Ira (2020) bahwa Kualitas Pelayanan Pajak mendapatkan hasil positif yang signifikan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Dwi

Anggraeni Saputri & Ela Sulistia (2019) bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan.

Untuk penelitian yang Untuk penelitian yang dilakukan peneliti sendiri bertujuan untuk melihat hal yang sama yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Dimana kesamaan dari beberapa penelitian sebelumnya dengan peneliti yaitu akan menguji pengaruh kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing*, Sosialisasi peraturan pajak, dan Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas. Maka judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kebijakan Program *E-Form* & *E-Billing*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Peraturan Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada pelaku UKM”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kebijakan program *e-Form* dan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM yang ada di KPP Pratama Pondok Gede?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM yang ada di KPP Pratama Pondok Gede?
3. Apakah Sosialisasi Peraturan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM yang ada di KPP Pratama Pondok Gede?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh program *e-Form* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede.
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh program Sosialisasi Peraturan Pajak terhadap kepatuhan pajak pada WP UKM di KPP Pratama Pondok Gede

Dan kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat pada pihak pihak tertentu. Yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pemberlakuan pajak untuk wajib pajak badan UKM terhadap kepatuhan perpajakan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit gambaran dan informasi yang diperlukan untuk pelaku UKM pada badan usaha untuk lebih sadar dan lebih mematuhi akan kewajiban membayar pajak.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh penelitian yang sama untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pemberlakuan pajak UKM terhadap kepatuhan perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Wajib Pajak Badan :
Sebagai informasi dan masukan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, sehingga dapat mengurangi sanksi yang di dapat karena tidak membayar pajak.
- b. Bagi KPP Pratama Pondok Gede
Sebagai informasi dan masukan dalam melaksanakan tugasnya serta memaksimalkan fungsinya sehingga dapat mencegah terjadinya masalah yang ada di masa yang akan datang.
- c. Bagi Direktorat Jendral Pajak
Sebagai informasi dan masukan mengenai kebijakan-kebijakan dan sarana informasi untuk memaksimalkan efektivitas dan efisiensi setiap program perpajakan nya untuk menunjang kepatuhan wajib pajak.