

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak saat ini berperan dalam kesejahteraan masyarakat Indonesia, tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jendral Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008) .

Salah satu sektor umum dari pemerintah Indonesia yang memiliki peran vital khususnya menyangkut sumber penerimaan negara adalah Direktorat Jenderal Pajak. Pajak merupakan iuran wajib yang diberlakukan pada setiap wajib pajak atas objek pajak yang dimilikinya dan hasilnya diserahkan pada pemerintah. Dalam rangka reformasi untuk meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, yaitu dengan penerapan ICT.

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan Nomor Kep-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (e-filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun tanggal 16 Desember 2008 DJP merevisi kembali dalam peraturan DJP nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-

peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009.

Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *e-filling* atau *Electronic Filling System* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (e-filling) yang dilakukan melalui system online dan real time. Sejak tahun 2005, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan melalui system online atau yang lebih dikenal dengan e-filling. Tetapi, delapan tahun berlalu hingga tahun 2013 fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh wajib pajak.

Dengan adanya sistem *e-Filling* ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan.

Menurut Tresno dkk (2012) data yang ada di Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa dari 238 juta penduduk Indonesia, sekitar 44 juta orang dianggap layak membayar pajak. Tetapi dari jumlah itu hanya 8,5 juta orang yang memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari sektor wajib pajak badan, yang tercatat di Direktorat Jenderal Pajak (2015) terdapat 22.6 juta badan usaha baik yang berdomisili tetap maupun tidak, namun hanya 466 ribu badan usaha yang membayar pajak. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu masalah yang terjadi pada system e-filling adalah adanya rasio yang turun-naik dalam penggunaan *e-filling*. Hal ini dikarenakan kurangnya intensitas penggunaan e-filling bagi wajib pajak badan. Intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan hal secara terus-menerus. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menjelaskan fenomena terkait masih turun-naiknya dalam penggunaan e-filling yang terdaftar dengan wajib pajak badan yang menyampaikan SPT secara *e-filling*.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Wajib Pajak Badan Pengguna *E-filling* KPP Wilayah Pekanbaru**

Tahun	Wajib Pajak Badan KPP Pratama	Wajib Pajak Badan KPP Senapelan	Wajib Pajak Badan KPP Madya
2011	9	538	1128
2012	86	3207	1004
2013	49	16674	1008
2014	120	30712	1140
2015	4183	35479	1251
2016	3237	34493	913

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Pekanbaru

Dari data tabel diatas terlihat bahwa kepatuhan yang menggunakan e-filling di KPP wilayah pekanbaru dari tahun 2011 sampai 2016 di tiap KPP mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Tahun 2011 tingkat kepatuhan wajib pajak adalah 538 meningkat pada tahun 2012 menjadi 3207 hingga tiap tahun mengalami peningkatan. Begitu juga dengan yang terjadi pada tingkat kepatuhan pajak di KPP Madya dari tahun 2011 sampai 2016 mengalami data yang naik turun. Tahun 2011 tingkat kepatuhan wajib pajak adalah 1128 menurun pada tahun 2012 menjadi 1004 lalu meningkat pada tahun 2013 menjadi 1008

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2014 dan 2015 lalu mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi 913.

Namun kondisi berbeda terjadi pada tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tampan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2011 mengalami data yang naik turun. Pada tahun 2011 tingkat kepatuhan wajib pajak adalah menjadi 9. Lalu mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2012 hingga 2015 dan mengalami penurunan pada tahun 2016 adalah menjadi 3237.

Hastuty dan Jenie (2006) menyatakan bahwa sistem *e-Filling* belum cukup efisien bagi wajib pajak sampai dengan diberlakukannya hukum telematika (*cyber law*). Menurut Parwito (2009) dengan *e-Filling* wajib pajak dapat mengurangi beban biaya pelaporan, mengurangi waktu pelaporan SPT, dan juga mengurangi dokumentasi yang digunakan oleh wajib pajak serta mengurangi kesalahan dalam memasukan data SPT. Berdasarkan penelitian Parwito (2009) dimensi yang mempengaruhi penerapan sistem e-Filling terdiri dari tiga, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social expectancy*.

Penerapan *e-filling* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, akhirnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat berubah. Penelitian terhadap kepatuhan pajak dapat menggunakan variabel perilaku wajib pajak dilakukan berdasarkan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau perilaku yang direncanakan. Teori tersebut digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kondisi *highcost economy* dalam suatu negara dan merupakan disinsentif bagi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajak. Analisis selanjutnya yang dibutuhkan untuk ditelusuri lebih lanjut adalah mengenai hubungan antara biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*) itu sendiri.

Menurut Simon (2003) seperti yang dikutip oleh Harinurdin (2009: 1) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Nurmantu dalam Harinurdin, 2009: 1).

Homans (Prasetyo, 2008) dalam teori pertukaran sosial, biaya kepatuhan pajak dan kepatuhan pajak dijelaskan sebagai nilai tukar antara wajib pajak dan fiskus dalam *trade off* pemenuhan kewajiban pajak. Jabbar dan Pope (2008) mengatakan “*The potential importance of compliance cost in influencing compliance behaviour has been recognised in tax compliance literature. Nonetheless, the relationship between compliance cost and taxpayer behaviour remains unidentified*”.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu difokuskan pada wajib pajak badan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang: **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi ( Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Pekanbaru )**

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak?
3. Apakah perilaku wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perilaku wajib pajak ?
5. Apakah biaya kepatuhan dapat menghubungkan secara signifikan antara persepsi penerapan sistem *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak?

## 1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah perilaku wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perilaku wajib pajak.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah biaya kepatuhan dapat menghubungkan secara signifikan antara persepsi penerapan sistem *e-filling* dan kepatuhan wajib pajak.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.3.2.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perpajakan terutama mengenai pengaruh persepsi penerapan sistem *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dengan perilaku wajib pajak sebagai variabel

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intervening dan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi.

#### 1.3.2.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral pajak dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan system yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filling*.
- b. Bagi Wajib Pajak penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-filling*.
- c. Bagi Pembaca penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bermaksud untuk memudahkan para pembaca dalam memahami isi penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

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

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi penjelasan teori yang menjadi tujuan utama penelitian ini dan review penelitian terdahulu dan



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi lain yang akan membentuk kerangka teori yang berguna untuk menyusun penelitian ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menampilkan cara yang dipilih untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan, desain penelitian, jenis penelitian, sampel dan metode pengambilan sampel, data penelitian, definisi operasional variabel dan analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang gambaran umum hasil penelitian, analisis data yang telah diolah dan interpretasi hasil.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian, sebagai referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang yang berkaitan dengan *e-filling*.

## **DAFTAR PUSTAKA**