

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan nasional merupakan pembangunan yang terjadi secara berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Untuk mendukung upaya pembangunan yang berkelanjutan maka pemerintah perlu mengupayakan kecukupan pendapatan negara guna menunjang pembangunan. Salah satu penerimaan negara dalam menyokong perekonomian dan pembangunan negara adalah bersumber dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan. Sehingga, untuk mengatur kestabilan ekonomi karena pengeluaran tersebut maka penerimaan pajak memberikan kontribusi yang besar bagi suatu negara. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, diperlukan kekuatan ekonomi yang solid dan kemandirian untuk mendukung pertumbuhan tanpa tergantung pada negara lain, serta memiliki daya saing yang tangguh dalam lingkungan persaingan global. Salah satu cara untuk mencapai kemandirian ekonomi nasional dan pemerintah dalam mendanai proyek pembangunan adalah dengan memaksimalkan penerimaan melalui sektor perpajakan (Yuliarna, 2023).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2007). Penerimaan pajak yang diterima di daerah Jawa Barat pada tahun 2022 melampaui target. Menurut Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Barat, realisasi penerimaan pajak di provinsi tersebut mencapai Rp.135,72 Triliun, atau 104,23% dari target sebesar Rp.130,21 Triliun. Capaian ini jauh lebih besar dari periode yang sama pada tahun 2021, yang mencapai Rp.100,01 Triliun (Sugiara, 2022). Selanjutnya, realisasi penerimaan pajak di Kabupaten Kuningan pada tahun 2021-2022 meningkat sebesar 104% atau sebesar Rp21.051.572.646 dari Rp497.844.870.926 tahun 2022 meningkat sebesar Rp518.896.443.572 tahun 2023 (KPP Pratama Kuningan, 2023).

Hal ini didukung oleh pernyataan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan, yang menyatakan bahwa penerimaan pajak hingga akhir bulan April tahun 2023 masih sangat positif. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah penerimaan pajak yang diterima dari bulan Januari tahun 2023 hingga bulan April tahun 2023 mencapai Rp. 688,15 Triliun, tumbuh 21,3 persen. Sebagai informasi realisasi penerimaan pajak tahun 2022 mencapai Rp 1.716,8 Triliun tumbuh 34.3% dibandingkan penerimaan pajak tahun 2021 yakni Rp 1.278 Triliun, angka ini sudah tumbuh 19,3% dibandingkan tahun sebelumnya (Putri, 2023).

Di Indonesia, pemungutan pajak dilakukan dengan menerapkan *self assessment system*. Ada tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding Assessment System*. Ciri-ciri *self assessment system* yakni, wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri; wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang; fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi (Mardiasmo, 2018). *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus di bayar (Astuti, 2015).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak yang memenuhi dan melaksanakan segala kewajiban dan hak perpajakan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Sanjaya & Wahyudi, 2018). Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan terus tumbuh selama tiga tahun terakhir dari tahun 2021 sampai 2023 meski melambat. Sampai tanggal 10 bulan Mei tahun 2023 kinerja laporan SPT tahunan secara umum tumbuh tipis 2,84% dengan total 13,36 juta wajib pajak sudah melaporkan SPT. Sebagai perbandingan pada tanggal 10 bulan mei tahun 2022 jumlah wajib pajak yang menyampaikan laporan SPT tahunan tercatat 12,99 juta orang. Pada periode yang sama tahun 2021, jumlah pelaporan SPT tahunan sebanyak 12,24 juta wajib pajak (Siswanto, 2023).

Meski jumlah wajib pajak yang melapor bertambah, tingkat pertumbuhan tahun ini lebih kecil dibandingkan tahun lalu yang sebesar 6,12%. Secara detailnya penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi tumbuh 2,51% dengan total 12,39 juta SPT yang terkumpul sampai 10 Mei 2023. Sebelumnya pada periode yang sama tahun 2022 wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT sebanyak 12,09 juta orang dan pada 2021 sebanyak 11,39 juta orang. Artinya bahwa wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan pada tahun 2023 tumbuh lebih lambat dibandingkan pertumbuhan tahun 2022 yang menyentuh 6,1% (Theodora, 2023). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan perlambatan ini disebabkan oleh penurunan signifikan harga komoditas, penurunan nilai impor, dan tidak berulangnya kebijakan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) (Siswanto, 2023).

Kepatuhan wajib pajak di setiap provinsi dan kabupaten di Indonesia dapat berbeda-beda. Sebagai contoh, pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kuningan, Jawa Barat mencapai 67,36%, di Kota Cirebon Jawa Barat mencapai 26,88%, sementara di Kabupaten Blora, Jawa Tengah hanya mencapai 57,51%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak di setiap wilayah di Indonesia, (Hamzah & Sumarni, 2023). Seperti pada tabel dibawah ini yang memperlihatkan bahwa di Kabupaten Kuningan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh melaporkan SPT nya ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kuningan pada tahun 2018 – 2022.

Tabel 1.1

## Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kuningan

Periode 2018-2022

Tahun	Kepatuhan SPT Wajib pajak Orang Pribadi Kabupaten Kuningan					
	Karyawan			Non Karyawan		
	WP OP Terdaftar	WP OP Lapor SPT	Persentase Lapor SPT WP OP	WP OP Terdaftar	WP OP Lapor SPT	Persentase Lapor SPT WP OP
2018	62.660	59.026	94%	6.578	5.791	88%
2019	69.009	63.653	92%	12.104	4.344	35%
2020	72.847	67.518	92%	18.303	12.641	69%
2021	77.040	53.888	63%	18.780	6.212	33%
2022	77.535	53.577	69%	18.880	6.103	32%

Sumber : KPP Pratama Kuningan 2023 (data diolah)

Berdasarkan data tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kabupaten Kuningan terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, jumlah WP OP terdaftar sebagai karyawan dan non karyawan sebanyak 69.238 dan meningkat menjadi 96.415 pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak semakin meningkat. Namun, meskipun jumlah WP OP terdaftar terus meningkat, jumlah WP OP lapor SPT di

Kabupaten Kuningan mengalami fluktuasi selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2018, tingkat lapor SPT WP OP karyawan sekitar 94% dari total WP OP terdaftar. Namun, pada tahun 2022, tingkat WP OP lapor SPT justru menurun drastis sekitar 69% dari total WP OP terdaftar. Kemudian tingkat lapor SPT WP OP non karyawan pada tahun 2018 sekitar 88% dari total WP OP terdaftar. Namun, pada tahun 2022, tingkat WP OP lapor SPT justru menurun drastis sekitar 32% dari total WP OP terdaftar.

Tabel 1.2

Data Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Di KPP  
Pratama Kuningan Tahun 2018-2022

<b>Tahun</b>	<b>Target Penerimaan Pajak Penghasilan</b>	<b>Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan</b>	<b>Persentase</b>
<b>2018</b>	Rp. 692.610.012.000	Rp. 671.378.012.458	96,9%
<b>2019</b>	Rp. 823.052.128.000	Rp. 672.329.201.121	81,6%
<b>2020</b>	Rp. 602.148.614.000	Rp. 557.163.622.141	92,5%
<b>2021</b>	Rp. 559.923.376.000	Rp. 497.844.870.926	88,9%
<b>2022</b>	Rp. 567.076.463.000	Rp. 518.896.443..572	91,5%

*Sumber: KPP Pratama Kuningan 2023 (data diolah)*

Pada tabel 1.2 diatas, fenomena realisasi pajak penghasilan di KPP Pratama Kuningan dari tahun 2018 hingga 2022 mengalami kenaikan dan penurunan tetapi target penerimaan pajak penghasilan diturunkan setiap tahunnya. Peneliti berasumsi hal tersebut terjadi karena faktor kurangnya pemahaman internet atas penerapan sistem *E-Filling*, *E-Billing* dan masih kurangnya kepatuhan pajak yang berlaku di Kabupaten Kuningan.

Dilansir dari [www.kontan.co.id](http://www.kontan.co.id) tingkat kepatuhan formal WP OP juga dialami oleh WP OP non karyawan sampai dengan 18 Oktober 2023 dalam menyampaikan SPT tahunan tepat waktu masih terbilang rendah, terdapat 1,5 juta WP OP non karyawan yang telah melaporkan SPT tahunan mencapai 34,09% dari total 4,4 juta wajib SPT tahunan. Apabila ditelisik memang tingkat kepatuhan WP OP non karyawan berdasarkan data kementerian keuangan, rasio kepatuhan formal WP OP non karyawan di tahun 2021 hanya sebesar 45,53%. Angka ini lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang sebesar 52,44%. Sebagian besar wajib SPT non karyawan merupakan wajib pajak UMKM yang memiliki omset setahun dibawah Rp. 500 juta. Hal ini disebabkan oleh WP OP non karyawan yang seharusnya sudah non efektif namun tidak melakukan permohonan sebagai WP non efektif (NE). Dengan status non efektif maka wajib pajak tersebut tidak diwajibkan melaporkan SPT Tahunan (Kontan.co.id, 2023).

WP OP yang melakukan pekerjaan bebas melakukan pembukuan atau pencatatan dan pelaporan sendiri, sehingga menyebabkan adanya kemungkinan tidak terpenuhinya kepatuhan formal dan kepatuhan material (Sani & Sulfan, 2022). Mochtar (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kepatuhan pajak sudah menjadi persoalan biasa didalam negeri. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak jumlah. Hal ini akan mengakibatkan kerugian pada negara seperti tidak terpenuhinya target penerimaan dari pajak setiap tahunnya sehingga berdampak akan menghambat kepada pembangunan negeri ini.

Rasio kepatuhan wajib pajak dalam dalam melaksanakan pemenuhannya dari tahun ke tahun masih menunjukan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti, maka dari itu kepatuhan WP OP di Kabupaten Kuningan masih perlu ditingkatkan (Hamzah, 2023). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri Wajib pajak dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib pajak, (Prabawa & Noviari, 2012).



Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain pengenalan sistem pengarsipan elektronik, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, (Maksum & Widaryanti, 2023). Yang lain menurut Hamzah, *et al.*, (2023) adalah pengetahuan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan, tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, ketersediaan informasi mengenai perpajakan, dan juga efektivitas penegakan hukum terkait pelanggaran perpajakan.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ingin peneliti uji adalah faktor tentang sistem pengarsipan elektronik. Permasalahan yang sering terjadi karena wajib pajak masih terbatasnya pemahaman mengenai kewajiban perpajakan, cara pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dan batas waktu dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara online. Salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak adalah administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien (Setyani *et al.*, 2022).

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan lebih baik dan efisien, yaitu *e-Filling* untuk menunjang proses pelaporan surat pemberitahuan dengan mengeluarkan keputusan (Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004) tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik atau peluncuran sistem *e-filing* untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Selain itu, DJP juga mencatat bahwa penggunaan teknologi dalam sistem perpajakan, seperti *e-Filling* dan *e-Billing*, telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan teknologi ini memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, serta mengurangi kesempatan untuk melakukan pelanggaran

perpajakan, (Hamzah *et al*, 2023). Sistem *e-Filling* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet (Budiarto, 2016).

Sedangkan pada sistem *E-Billing* sudah dapat diterapkan diseluruh wilayah Indonesia dalam rangka penyempurnaan pajak secara elektronik, (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, 2014). *E-Billing* merupakan perkembangan teknologi yang mempunyai manfaat sebagai efisiensi dalam segi waktu dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan untuk membayar pajak atau juga dapat menyederhanakan proses pembayaran pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rizky, 2018). Dengan adanya sistem *E-Billing* tidak perlu datang lagi ke Bank, Kantor Pos atau tempat yang biasa mereka gunakan untuk membayar pajak. Dengan menggunakan sistem *E-Billing* pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak hanya perlu datang ke ATM dalam membayar pajak mereka. Jika wajib pajak memiliki aplikasi Internet Banking maka wajib pajak bisa membayar pajak dengan menggunakan aplikasi tersebut. Modernisasi pada sistem perpajakan ini diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Budiarto, 2020).

Berdasarkan hasil survei (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022-2023 adalah sebesar 78,19% atau 215,63 juta jiwa dari total 275,77 juta jiwa penduduk Indonesia meningkat dibanding 2021-2022 yakni 77,02%. Artinya tingkat penetrasi internet Indonesia tahun ini mengalami peningkatan sebesar 1,17%. Adapun bila dirinci berdasarkan kategori provinsi, penetrasi pengguna internet tertinggi atau diatas 80% berada di Banten dengan 89,10% dan diikuti DKI Jakarta dengan 86,96%, selanjutnya ada Jawa Barat dengan 82,73%, Kepulauan Bangka Belitung dengan 82,66%, Jawa Timur 81,26%, Bali 80,88%, Jambi 80,48% dan Sumatra Barat 80,31%, (Sadya, 2023). Berdasarkan data-data tersebut bahwa saat ini pemanfaatan internet semakin merata dan menjadi kebutuhan utama masyarakat Indonesia (Azizah, 2023).

Maka melihat tingginya angka pengguna internet di Indonesia, dapat dikatakan bahwa masyarakat Indonesia paham akan tentang internet dan manfaat ketika masyarakat paham akan tentang internet bisa dilihat, salah satu inovasi pelayanan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan atau penyampaian SPT tahunan yaitu *E-Filling* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dilansir dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com), Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP menyatakan, terdapat 11.375.479 SPT Tahunan WP orang pribadi yang disampaikan secara elektronik dan 307.000 SPT disampaikan secara manual yang telah diterima dari wajib pajak WP OP hingga batas waktu pelaporan pada 31 Maret 2023 artinya kinerja penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP sangat baik dimana rasio kepatuhannya juga sudah diatas 61% dari target sebesar 83%, dan target

tersebut berlaku sampai dengan akhir tahun 2023, walaupun masih ada wajib pajak orang pribadi yang belum lapor SPT setelah tanggal 31 Maret 2023, karena kewajiban lapor SPT tetap ada dimana batas waktu pelaporan tidak mengurakan kewajiban lapor SPT tahunan yang ditetapkan undang-undang (I. R. S. Rahayu & Ika, 2023).

Pemahaman internet ini tidak terlepas dari penggunaan sistem itu sendiri mengharuskan pengguna memahami penggunaan internet guna kelancaran proses pemakaian sistem tersebut. Seperti yang kita ketahui penggunaan *e-system* ini tidak terlepas dari pemanfaatan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan fasilitas *e-system* wajib pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Di wilayah Indonesia jumlah pengguna internet mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Dengan peningkatan pengguna internet yang signifikan setiap tahunnya tidak menutup kemungkinan pengguna *e-system* juga ikut meningkat (Pratiwi, 2019). Internet sangat bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari, informasi yang di sediakan pada internet sangat berguna dan dibutuhkan oleh pengguna. Kegunaan tersebut dapat dilihat dengan adanya internet maka pengguna dapat dengan mudah, cepat, aman untuk menggunakan *E-Filling* dan *E-Billing* (Rustandi & Erfiansyah, 2021).

Dengan menggunakan internet tentunya diharapkan bisa memberikan dampak yang positif untuk penerapan sistem *E-Filing* dan *E-Billing* yang lebih baik lagi (Umniyah, 2020). Selain itu dalam penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* juga diperlukan jaringan internet maka untuk dapat menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing*, wajib pajak dituntut untuk paham dan dapat mengoperasikan internet dengan baik (Noviani, 2018). Ketika wajib pajak paham terhadap internet maka mereka dapat menggunakan internet tersebut untuk mencari informasi secara luas mengenai sistem *e-filing* dan *e-billing* dan peraturan perpajakan yang sehingga dapat merubah pola berfikir mereka dan ketika wajib pajak paham terhadap internet maka hal itu dapat membantu mereka dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dan *e-billing* dengan baik dan benar sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sinaga & Azhar, 2022).

Dalam penelitian yang terkait dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi berkaitan tentang penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* memang sudah banyak digunakan penelitian oleh para peneliti lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Pratama *et al.*, (2019) dan Manullang *et al.*, (2020) menemukan hasil bahwa pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Pradilatri (2021) menemukan hasil bahwa pemahaman internet tidak dapat memoderasi penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Artinya bahwa terdapat macam-macam perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dan terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara teori dengan praktek dilapangan. Dimana dalam teori penelitian ini (Teori TAM) digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem elektronik (*e-filling* dan *e-billing*) yang dibuat oleh direktorat jenderal pajak membantu wajib pajak yang ingin mendaftarkan, melaporkan, dan membayar kewajiban pajaknya secara online tanpa harus mengunjungi kantor pajak langsung (Purwiyanti, 2020). Akan tetapi kenyataan dilapangan, terdapat wajib pajak di daerah lain yang masih mengalami kendala belum terlalu memahami penggunaan sistem *e-filling* dan *e-billing* dalam administrasi perpajakan

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang sistem *E-Filling*, *E-Billing* dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2021) di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit, (M Theis et al., 2021) di KPP Pratama Luwuk Banggai, (Manullang, 2019) di KPP Pratama Provinsi Bali, (Pratama *et al.*, 2019) di KPP Pratama Gianyar, (Pradnyana & Presna, 2019) di KPP Pratama Denpasar Timur. Menunjukkan bahwa penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal ini wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT tepat waktu, melaporkan SPT tepat waktu, menyetorkan kembali SPT serta membayarkan tunggakan pajak dan mampu mengoperasikan sistem *E-Filling* dan *E-Billing*.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Syafii, 2019) di KPP Pratama Medan Polonia menunjukkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemberlakuan sistem *e-Filling* dan *e-Billing* dengan alasan keadaan wajib pajak yang mencerminkan kecenderungan yang tidak melaporkan SPT tahunan sebagai wujud kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. WP OP yang menyampaikan SPT tahunannya yang menggunakan *e-Filling* sebesar 30% dan WP OP yang menyampaikan secara manual sebesar 70%. WP OP yang melakukan pembayaran pajak menggunakan *e-Billing* sebesar 5% dan sisanya WP OP yang menyampaikan secara manual sebesar 95%. Dengan perkataan lain *e-Filling* dan *e-Billing* belum berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Polonia, akan tetapi penerapan *E-Filling* dan *E-Billing* hanya dapat memberikan kemudahan bagi WP OP yang pada tahun sebelumnya telah melaporkan SPT tahunan dengan cara manual beralih kepada penyampaian SPT dengan menggunakan *e-Filling* dan *e-Billing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Malut et al., 2023) menunjukkan *e-Filling* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dengan alasan penyampaian SPT tahunan WP OP melalui *system* aplikasi *e-Filling*, belum mampu mencapai ketercapaian tujuan dan maksud agar wajib pajak menjadi lebih nyaman dan mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya..

Penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Baihaqi, 2023) menunjukkan hasil *E-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gresik dengan alasan masih ada wajib pajak yang belum memahami kemudahan IT dalam menggunakan sistem *e-Filling*, sama seperti masih ada wajib pajak daerah yang menyampaikan spt nya melalui *e-Filling* melalui jasa penyedia aplikasi. Selain itu, penggunaan sistem *e-Filling* masih sering dibarengi dengan kendala teknis yang mengakibatkan SPT Tahunan wajib pajak tidak disampaikan sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni *et al.*, 2023) menunjukkan hasil *E-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Nganjuk, hal ini dikarenakan wajib pajak masih takut salah dan belum mengerti cara penggunaan sistem pembayaran online yang difasilitasi oleh kantor pajak yaitu *E-Billing*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga & Azhar, 2022) di KPP Pratama Medan Timur menunjukkan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan alasan wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Penelitian yang dilakukan oleh (Manullang *et al.*, 2020) di KPP Provinsi Bali menunjukkan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini dikarenakan pemahaman internet yang dikuasai oleh wajib pajak, membuat sistem *e-Billing* tersebut berjalan



dengan baik dan membuat wajib pajak patuh dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

Namun hasil penelitian yang berbeda dibuktikan oleh (Pradilatri *et al.*, 2021) di KPP Pratama Ternate dimana Pemahaman Internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan alasan wajib pajak memilih melaporkan pajaknya menggunakan *E-Filling* melalui fiskus untuk melaporkan SPT tahunan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Amiliasari & Ery Setiawan, 2021) di KPP Pratama Gianyar menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak mampu memoderasi hubungan antara *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut disebabkan karena wajib pajak memiliki pemahaman internet yang kurang, dalam penggunaan *E-Billing* perpajakan dapat dilakukan oleh siapa saja sehingga wajib pajak yang tidak paham maupun paham internet dengan baik dapat meminta bantuan orang lain dalam menggunakan *E-Billing*.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan dan dari beberapa uraian dari peneliti sebelumnya yang memiliki hasil yang berbeda, peneliti tertarik untuk mengkaji ulang adakah pengaruh penerapan sistem *e-Filling* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kuningan. Berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kuningan masih sangat rendah dan tingkat penggunaan internet di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya (2022 – 2023), salah satunya daerah Provinsi Jawa Barat dengan kategori provinsi dengan penggunaan internet tertinggi setelah Provinsi DKI Jakarta dan Kabupaten Kuningan termasuk salah satu daerah yang ada di

Provinsi Jawa Barat. Selain itu peneliti juga ingin tahu apakah pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh antara penerapan sistem *e-Filling* dan *e-Billing* dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena untuk dapat menggunakan *e-Filling* dan *e-Billing*, wajib pajak harus dapat mengoperasikan internet.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PEMAHAMAN INTERNET DALAM MEMODERASI PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING*, *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kuningan)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini untuk mendapatkan bukti empiris dengan menghasilkan hasil yang dapat menjelaskan tentang:

1. Pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh penerapan sistem *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak - pihak yang terkait dengan masalah yang diuji dalam penelitian ini. Adapun pihak - pihak yang dapat mengambil manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Efektivitas Pemahaman Internet dalam Memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang sejenis bagi peneliti selanjutnya.

## 2. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Kuningan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kuningan agar mensosialisasikan secara luas kepada wajib pajak tentang kewajiban wajib pajak dan manfaat *e-filling* dan *e-billing* sebagai acuan untuk meningkatkan kembali elektronik sistem yang ada dalam pembayaran pajak agar lebih efektif dan efisien dalam pemakaiannya agar masyarakat dapat mengetahui informasi perpajakan secara lengkap melalui sistem informasi elektronik sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena lebih mudah.

## 3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wajib pajak tentang penggunaan *e-filling*, *e-billing* atau sistem elektronik pembayaran pajak online yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan mendorong wajib pajak dalam memahami internet, mengadopsi teknologi perpajakan dan juga lebih bijak dalam penggunaan internet atau memanfaatkan internet secara maksimal, tidak hanya untuk keperluan pribadi tetapi juga untuk mencari informasi terkait sistem elektronik perpajakan.. Sehingga semakin banyak yang berinisiatif membayar pajak melalui sistem elektronik pembayaran pajak online yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.