

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet. Sejak tahun 2009 beberapa sistem elektornikk yang digunakan dalam administrasi pajak antara lain *e-billing*, *e-filling*, dan *e-faktur*. Dengan adanya sistem tersebut, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa perlu hadir di kantor pajak. Penerapan *e-system* ini bertujuan untuk mempermudah hingga menjamin keamanan bagi para pengusaha yang terkena pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Daeng (2021) yang mengungkap penggunaan sistem elektronik perpajakan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan negara.

**Tabel 1. 1**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Tahun</b>	<b>Persentase</b>
2019	73,06%
2020	77,63%
2021	84,07%
2022	86,80%
2023	88%

Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan tabel 1.1, realisasi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajaknya terus meningkat setiap tahunnya (Erlangga, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa penegakan hukum yang

tegas berpengaruh terhadap tren kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini harus diimbangi dengan transparansi, karena kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Di era modern, digitalisasi semakin mempermudah pemerintah dalam mengelola pajak. Teknologi memungkinkan pelaporan pembayaran pajak menjadi lebih efisien sehingga dapat membantu tingkat kepatuhan wajib pajak dan dapat memaksimalkan penerimaan pajak. Dalam hal ini tren kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem elektronik, dimana besarnya penerimaan negara disebabkan karna tingginya tingkat kepatuhan.

Kondisi kepatuhan wajib pajak saat ini dalam konteks penggunaan elektronik seperti *e-reg*, *e-billing*, *e-bupot*, *e-form*, *e-faktur* menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam penerapan teknologi perpajakan, tantangan dalam kepatuhan masih ada. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem-sistem ini berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun memiliki hasil yang bervariasi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Amalia et al (2022) mengungkapkan bahwa variabel *e-billing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu kepatuhan pajak selalu diperhatikan oleh para pembuat kebijakan, fiskus, dan wajib pajak. Hal ini dikarenakan penerimaan pendapatan negara sebagian besar merupakan dampak dari kepatuhan wajib pajak sehingga pemerintah pun juga terus mengevaluasi kemampuannya untuk mencapai target

penerimaan pajak. Apalagi sebagai negara yang menganut sistem *self assement system*.

Salah satu model penelitian yang berpengaruh dalam menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi informasi adalah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Penggunaan TAM dalam konteks *e-reg, e-billing, e-bupot, e-form, e-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan perilaku wajib. TAM dirancang untuk mendeskripsikan sikap terhadap pengguna dalam menggunakan teknologi informasi baru dapat diterima dan mengembangkannya melalui integritas teknologi yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Persepsi kegunaan yang dirasakan ditentukan oleh seberapa banyak keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi dapat membantu untuk mencapai tujuan dan aktivitas pribadi maupun bisnis. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan seberapa mudah teknologi tersebut digunakan oleh pengguna. Riyani (2023) juga mengungkapkan bahwa pengaruh kemudahan tidak signifikan sedangkan jika dilihat dari persepsi kepuasan sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian lain dilakukan oleh Daeng & Mahmudi (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing, e-billing, e-spt* dan *e-bupot* terhadap kepatuhan wajib pajak. TAM menunjukkan bahwa keberhasilan sistem perpajakan elektronik sangat bergantung pada

bagaimana wajib pajak menerima dan menggunakan teknologi tersebut. peningkatan pemahaman dan dukungan dari otoritas perpajakan akan sangat membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Selain itu, penelitian lain dilakukan oleh Nafisah (2024) dengan menggunakan pendekatan TAM memeberikan hasil adanya sistem administrasi perpajakan (*e-bupot*) dirasa sudah cukup sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaan mereka dalma bidang perpajakan. Selaras dengan penelitian oleh Darmansyah (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan dan penerapan TAM memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, temuan dengan adanya administrasi sistem perpajakan akan mendorong kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan pemahaman dan nyaman dalam penggunaan teknologi tersebut.

Penelitian dilakukan oleh Daeng (2021) yang berjudul pengaruh penggunaan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* dan *e-bupot* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menerapkan TAM yang mengevaluasi tingkat kepatuhan dalam pemanfaatan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt* dan *e-bupot* dalam laporan pajak. Penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian dengan penelitian yang serupa namun terdapat perbedaan pada variabel yang digunakan yaitu dengan judul pengaruh penggunaan sistem administrasi *e-registration*, *e-billing*, *e-spt*, dan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib hal ini sejalan dengan penelitian terdapat pula

penelitian lain dilakukan oleh Amalia et al, (2022) menunjukkan bahwa *e-reg*, *e-billing* dan *e-faktur* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun keterbaruan dalam penelitian ini dapat mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana kombinasi dari berbagai sistem elektronik (*e-reg*, *e-billing*, *e-bupot*, *e-form*, *e-faktur*) bekerja secara sinergis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sumenep.

Peraturan DJP Nomor PER-20/PJ/2013 *e-reg* (*E-registration*) merupakan sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) secara online. Sistem *e-reg* ini dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk membuat perubahan data dan memindahkan wajib pajak sesuai dengan peraturan terkait (Amalia et al., 2022). *E-reg* ditujukan untuk orang pribadi atau badan yang ingin mendaftar untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau untuk mendapatkan status sebagai PKP.

DJP mengungkapkan bahwa *e-billing* digunakan untuk melakukan pembayaran secara elektronik melalui kode billing. System tersebut mulai digunakan oleh DJP pada 1 Juli 2016. Alvina et al (2023) menyatakan bahwa *e-billing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya persepsi ini maka peneliti lebih dalam mengenai *e-billing* dengan objek yang berbeda. Dengan diterapkannya sistem ini pemerintah berharap dapat memudahkan wajib pajak dalam hal pembayaran.

Elektrik Bukti Potong (*e-bupot*) adalah sisten yang digunakan untuk membuat format digital terkait bukti pemotongan. Apabila wajib pajak melakukan pembayaran secara manual, mereka akan menerima bukti potong dalam bentuk fisik kertas, tetapi saat ini, seiring dengan kemajuan teknologi yang cepat, wajib pajak dapat menghasilkan bukti potong melalui aplikasi *e-bupot*. Dasar hukum Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017 mengenai isi, bentuk, prosedur, dan penyampaian surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 23 dan pasal 26. penerapan *e-bupot* ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang penghasilan dan pemotongannya diwakili oleh pihak lain. Penggunaan platform *e-bupot* sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang penghasilannya dipotong oleh pihak lain seperti bendaharawan pemerintah.

Berdasarkan penelitian Ulanda et al (2023) layanan *E-form* berpengaruh secara positif dan signifikan. Namun hal tersebut betolak belakang dengan penelitian Wulandari et al. (2024) yang menemukan bahwa *e-form* sangat tidak efektif untuk wajib pajak orang pribadi dan badan. Hal ini menjadi menarik untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di Kabupaten Sumenep yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan berbagai fasilitas termasuk *e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur*. Produk terbaru Ditjen Pajak yang mulai digunakan untuk penyampaian SPT tahunan tahun pajak 2016 adalah *e-form* yang bertujuan untuk peningkatan layanan e-

*filling. e-form* merupakan formulir SPT elektronik data dengan ekstensi *.xdl* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi form viewer yang disediakan oleh DJP. Setelah SPT tahunan dibuat secara *offline*, wajib pajak bisa langsung mengunggah SPT nya secara online via DJP *online*.

Faktur pajak dalam format elektronik adalah faktur pajak yang disusun menggunakan aplikasi atau sistem digital yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini sesuai dengan regulasi Nomor PER/41/PJ/2015 yang berkaitan dengan pengamanan dalam transaksi elektronik layanan pajak secara online. Penerapan *e-faktur* bertujuan untuk memberikan kemudahan serta keamanan bagi PKP dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya terkait penerbitan faktur pajak. Selain itu, pemugutan pajak pertambahan nilai (PPN) dan transaksi dapat mudah diverifikasi dengan menjamin perlindungan bagi PKP dari pengkreditan pajak masukan yang tidak sesuai (Amalia et al., 2022).

Dengan adanya sistem ini wajib pajak bisa melakukan kewajiban sebagai wajib pajaknya dengan cara pribadi atau dengan sendirinya. Dampak dari kemajuan dan implementasi sistem teknologi sangat berpengaruh besar pada sektor pemerintahan khususnya pada bidang perpajakan. DJP memanfaatkan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisien dalam memberikan layanan dan informasi kepada penyeter pajak.

Perkembangan teknologi menyebabkan orang-orang lebih memanfaatkan teknologi dalam semua bidang karena di era milenial saat ini, sangat tergantung pada perangkat teknologi. Dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, DJP melakukan reformasi sistem perpajakan melalui layanan pembayaran pajak online (Riyani et al., 2023)

Kabupaten Sumenep merupakan lokasi yang tepat untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penggunaan sistem *e-reg*, *e-billing*, *e-bupot*, *e-form* *e-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak karena kabupaten sumenep memiliki tingkat kepatuhan yang rendah (Faisol & Rofiqi, 2020). Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia kurang memadai sehingga menyebabkan wajib pajak mengeluh karena terlalu banyak jobdesk yang dapat menghambat mereka melakukan kewajiban perpajakannya (Soraya, 2024). Penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan tentang efektivitas teknologi perpajakan di daerah tersebut tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih baik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat. Dalam pelaksanaan *e-system* untuk pelayanan pajak, pasti ada banyak tantangan yang telah dan akan dihadapi oleh DJP. Tantangan-tantangan ini umumnya muncul dari berbagai sumber, baik dari faktor luar maupun dari dalam. Wajib Pajak pun berhak untuk memberikan kritik dan saran kepada sistem yang tengah diterapkan dan dikembangkan pemerintah saat ini. Dengan keadaan ini, maka penulis

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH PENGGUNAAN *E-REG, E-BILLING, E-BUPOT, E-FORM, E-FAKTUR* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN SUMENEP.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Kabupaten Sumenep menghadapi kesulitan terkait meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam konteks perpajakan yang semakin kompleks pada digitalisasi. Meskipun sistem elektronik telah digunakan oleh pemerintah untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak, masih ada beberapa yang menghambat penggunaan sistem tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi isu yang harus diungkap. Sangat penting untuk mengevaluasi apakah digitalisasi sistem perpajakan ini telah berhasil meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan. Jika tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini akan memunculkan pertanyaan tentang efektivitas implementasi dari sistem tersebut. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang muncul dari penerapan sistem digital perpajakan serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sumenep, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan aplikatif untuk meningkatkan kualitas kepatuhan pajak di wilayah tersebut.

### 1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang disediakan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan *e-reg* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah penggunaan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah penggunaan *e-bupot* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah penggunaan *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
6. Apakah Penggunaan *e-reg, e-billing, e-bupot, e-form, e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui berbagai poin, sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-reg* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-bupot* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk menganalisis apakah penggunaan *e-reg. e-billing, e-bupot, e-form, e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini dapat menambah literatur dibidang perpajakan, khususnya dalam konteks digitalisasi perpajakan. Dengan mengkaji bagaimana berbagai sistem elektronik yang diterapkan DJP memengaruhi kepatuhan wajib pajak, penelitian ini mampu memberikan kontribusi terkait digitalisasi administrasi perpajakan. Selain itu dengan menghubungkan teori TAM studi ini membantu memperjelas mekanisme bagaimana sikap dan persepsi teknologi memengaruhi perilaku wajib pajak badan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat bagi DJP sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas sistem digital yang telah

diimplementasikan, seperti *e-reg*, *e-billing*, *e-bupot*, *e-form*, *e-faktur*. Selain itu dapat membantu DJP mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, baik dalam aspek teknik sistem maupun dukungan kepada pengguna. Dengan demikian, DJP dapat mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pihak guna mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

### 1.4.3 Manfaat Kebijakan

Manfaat bagi kebijakan perpajakan diharapkan penelitian ini mampu menjadi evaluasi akan peraturan perpajakan demi kesejahteraan rakyat dan mendukung pembangunan Indonesia. Terlebih terkait pengaruh penggunaan sistem elektronik perpajakan.

### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup merupakan aspek yang signifikan yang harus diperhatikan dalam menjalankan penelitian. Pembuat ruang lingkup penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi masalah penelitian yang akan dibahas, sehingga memudahkan pembahasan. Adapun ruang lingkup pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti membahas tentang pengaruh penggunaan *e-reg*, *e-billing*, *e-bupot*, *e-form*, *e-faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Sumenep.
2. Perusahaan yang dijadikan sampel adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pamkeasan wilayah Kabupaten Sumenep khusus

tahun pajak 2024. Adapun wajib pajak yang menjadi responden yaitu wajib pajak badan usahawan dan wajib pajak bendaharawan.

