

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pajak sebagai peran utama yaitu sebagai sumber pendapatan daerah untuk terlaksanakannya program-program yang sudah dirancang oleh pemerintah daerah salah satunya adalah pembangunan infrastruktur yang sehingga menjadikan daerah lebih maju. Selain menjadi sumber pendanaan yang signifikan bagi negara, pajak juga memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan dan kemakmuran negara. Maka dari itu pemerintah harus berkontribusi dalam melakukan upaya agar wajib pajak bisa membayar pajak dengan mudah.

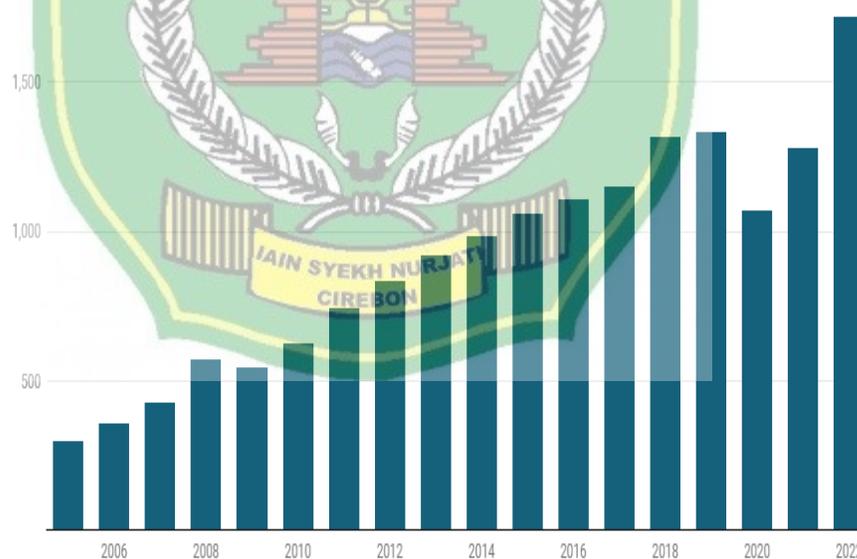
Untuk membiayai biaya-biaya umum Negara, pajak adalah tarif yang dikenakan kepada masyarakat umum yang diberikan kepadanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dipaksakan tanpa mengharapkan adanya pelayanan timbal balik. Karena pajak adalah sumber pendapatan utama masyarakat, maka perpajakan juga dapat digambarkan sebagai transfer uang dari masyarakat ke kas Negara untuk membayar biaya-biaya rutin, dan kelebihan akan disalurkan ke masyarakat lagi. (Sihombing & Alestiana, 2020).

Fungsi pemerintah daerah tidak bisa dilaksanakan dengan efektif dan efisien jika biaya untuk kegiatan pelayanannya yang tidak cukup. Maka dari itu dukungan dari seluruh wajib pajak sangat dibutuhkan yakni dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pendapatan pajak daerah sangat penting bagi pelaksanaan pembangunan infrastruktur dan kemajuan daerah itu sendiri serta meningkatkan otonomi finansial dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap masyarakat.

Jika melihat dari data website (CNBC Indonesia, n.d.) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) merilis, Hingga akhir April 2023, penerimaan pajak diperkirakan masih positif. Data riil peningkatan penerimaan perpajakan dari awal tahun 2023 hingga April 2023 sebesar Rp 688,15 triliun menunjukkan meskipun sedikit menurun dibandingkan tahun sebelumnya, namun pada saat penerimaan pajak naik 51,4%, terjadi pertumbuhan sebesar 21,3%. Namun penerimaan pajak

tetap tidak berubah yakni sebesar 40,05% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2023. Tetapi, kinerja penerimaan pajak ini lambat penyebabnya yaitu karena harga komoditas ekspor dan impor turun.

Pada pajak penghasilan (Pph) non migas tercatat 47,04% atau jika dirupiahkan sebesar Rp. 410,92 Triliun dari target yang sudah ditetapkan. Jika disamakan dengan periode tahun sebelumnya maka pencapaian ini berhasil tumbuh senilai 20,11 %. Sedangkan penerimaan pajak pertambahan nilai (PPN) dan PPnBM mencapai Rp 239,98 triliun pada akhir April 2023 atau sekitar 32,30% dari target awal. Peningkatan kegiatan ekonomi yang ekspansif ini juga yang mendorong terjadinya pertumbuhan realisasi yang sebesar 24,91%. Kemudian, pajak lainnya, termasuk pajak bumi dan bangunan (PBB), meningkat sekitar Rp 4,92 triliun atau 106,62%. Realisasi PBB dan pajak lainnya juga telah melampaui target sebesar 12,30 %. Adapun rincian penerimaan pajak di Indonesia tahun 2005-2022 dapat dilihat pada gambar 1.1.



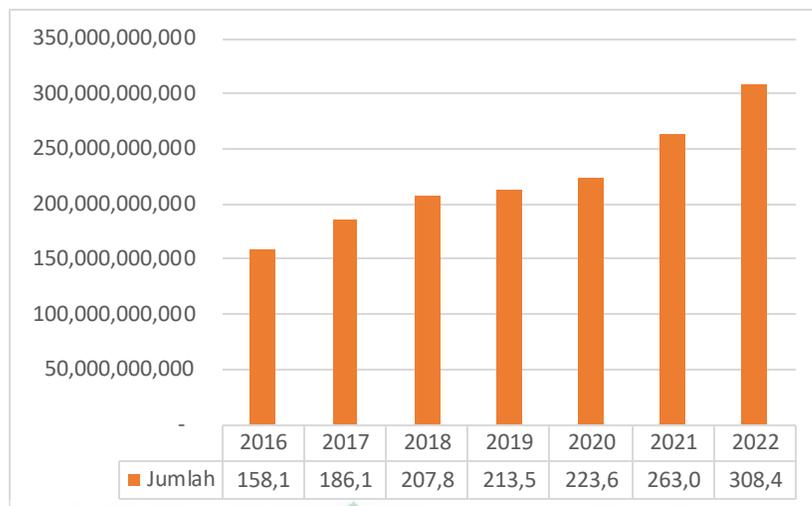
Sumber : (Aulia Mutiara Hatia Putri, 2023)

Gambar 1. 1
Penarimaan Pajak Di Indonesia
Berdasarkan Data Dari Tahun 2005-2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Realisasi penerimaan perpajakan tahun 2022 meningkat menjadi Rp1.716,8 triliun, naik 34,3% dari penerimaan perpajakan tahun 2021 sebesar Rp1.278 triliun, meningkat 19,3% dari tahun sebelumnya. Meskipun terjadi penurunan penerimaan pajak akibat pandemi pada tahun 2020, realisasi pendapatan kembali menunjukkan tren pertumbuhan yang baik. Sekalipun epidemi ini menyebabkan penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020, pendapatan ini akan terus meningkat hingga tahun 2023 karena provinsi dan kabupaten selalu berupaya untuk menaikkan pajak.

Selain penerimaan pajak di Indonesia terealisasi dan mencatatkan tren pertumbuhan yang positif, Berdasarkan (Alamsyah, 2022) Provinsi Jawa Barat Hingga 30 April 2022, kinerja APBN yang kuat masih berkelanjutan. Jabar menghasilkan realisasi Pendapatan Negara dan Hibah sebesar Rp49,28 triliun atau 41,82 persen dari target APBN 2022. Keberhasilan tersebut mempertahankan tren peningkatan kinerja yang dimulai pada Maret 2022 sebesar Rp12,82 triliun dibandingkan kuartal yang sama tahun sebelumnya. Jabar mengalami kenaikan realisasi Pendapatan Negara dan Hibah sebesar 35,16 persen.

Penerimaan pajak di Jawa Barat berdasarkan pemaparan di atas tercatat selalu meningkat setiap tahunnya yang artinya pemerintah Provinsi Jawa Barat mendapatkan hasil dari upaya-upaya yang dilakukan untuk menciptakan kenaikan pada pendapatan pajak. Uang menjadi salah satu faktor dalam upaya ini karena mempengaruhi pengumpulan pajak di beberapa wilayah di Provinsi Jawa Barat, dan Kabupaten Cirebon merupakan salah satu tempat dimana penerimaan pajak meningkat. Penerimaan pajak di kabupaten Cirebon mengalami peningkatan dalam kurun waktu 2016-2021, dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 penerimaan pajak di kabupaten Cirebon berada di jumlah angka yang cukup tinggi dibandingkan jumlah angka di tahun sebelumnya dan terus meningkat sampai dengan tahun 2022. Adapun rincian realisasi penerimaan pajak di kabupaten Cirebon dari tahun 2016 - 2022 dapat dilihat pada gambar 1.2.



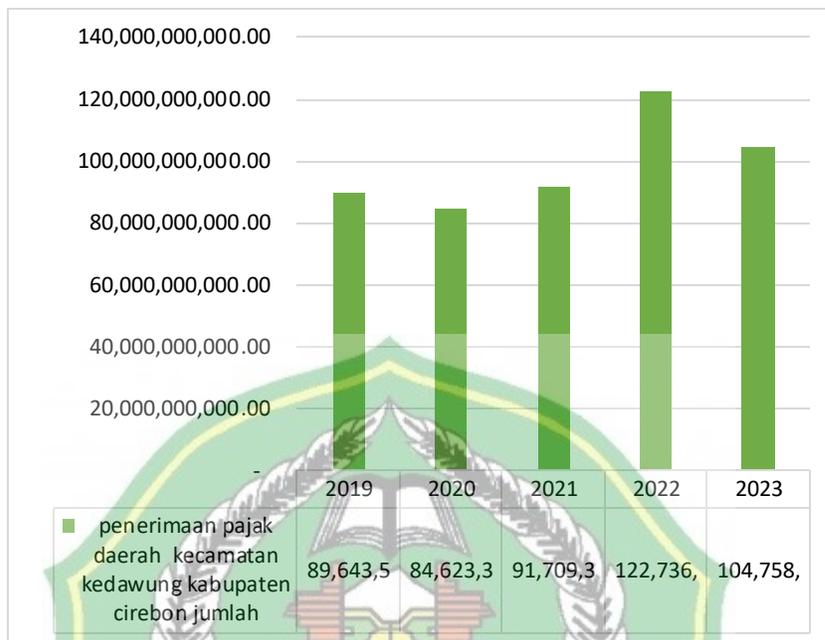
(Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon Tahun, 2023)

Gambar 1.2 **Penerimaan Pajak Di Kabupaten Cirebon** **Tahun 2013-2022**

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak di kabupaten Cirebon pada tahun 2016 senilai 158,183,196,696 lalu pada tahun 2017 yaitu 186,141,938,461 selanjutnya pada tahun 2018 sebesar 207,896,011,946 pada tahun 2019 mencapai 213,572,238,616 pada tahun 2020 yaitu 223,610,292,769 pada tahun 2021 senilai 263,053,751,571 sedangkan pada tahun 2023 sebesar 308,442,409,838 yang artinya realisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Cirebon daei tahun 2016-2022 selalu mengalami peningkatan. Saat ini penggunaan sistem online yang sudah di realisasikan sejak tahun 2016 oleh pemerintah Kabupaten Cirebon yaitu untuk memfasilitasi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan pembayarannya. Untuk memuaskan wajib pajak dengan kewajiban perpajakannya, diperlukan sistem pelaporan pajak online.

Penggunaan teknologi pajak online dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap proses administrasi perpajakan dan meningkatkan produktivitas pegawai pajak. Penggunaan teknologi ini dapat mempermudah dan menghemat waktu wajib pajak maupun petugas perpajakan. Teknologi pembayaran pajak online sampai sekarang sudah mulai menjalar ke berbagai daerah salah satunya Kecamatan yang berada di Kabupaten Cirebon yaitu Kecamatan Kedawung.

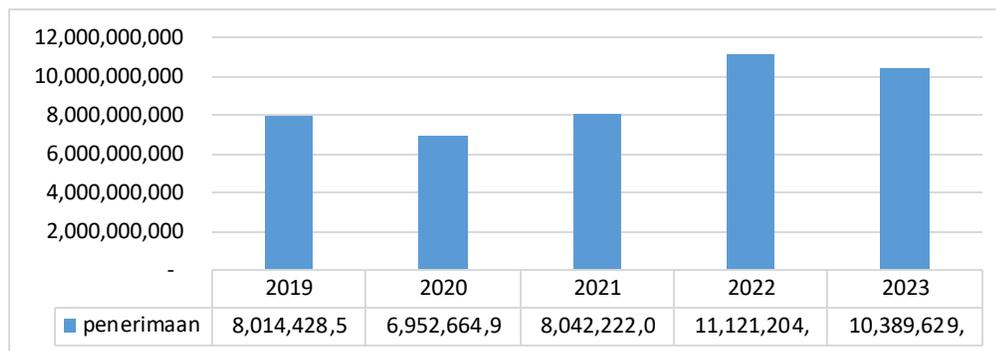
Penulis memilih Kecamatan Kedawung dikarenakan salah satu kecamatan yang memiliki restoran paling banyak di Kabupaten Cirebon. Adapun penerimaan pajak daerah di kecamatan kedawung dapat dilihat pada gambar 1.3.



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon, Tahun 2023)

Gambar 1.3
Penerimaan Pajak Daerah Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon
Tahun 2019-2023

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa penerimaan pajak di kecamatan kedawung kabupaten Cirebon pada tahun 2019 sebesar 89,643,506,649 pada tahun 2020 sebesar 84,623,329,709 pada tahun 2021 sebesar 91,709,345,567 pada tahun 2022 sebesar 122,736,781,260 dan pada tahun 2023 sebesar 104,758,127,835. Berdasarkan penerimaan pajak gambar 3 bahwa pendapatan paling besar di kecamatan kedawung kabupaten Cirebon yaitu pada tahun 2022 dan pendapatan paling rendah pada tahun 2020. Sedangkan selain penerimaan pajak di kecamatan kedawung kabupaten Cirebon di bawah ini adalah pendapatan pajak restoran di kecamatan kedawung kabupaten Cirebon. Adapun penerimaan pajak restoran di kecamatan kedawung kabupaten Cirebon dapat dilihat pada gambar 1.4.



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon ,(Tahun 2023)

Gambar 1.4
Penerimaan pajak Restoran Di
Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon
Tahun 2019-2023

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa pada tahun 2019 yaitu 8,014,428,593 sedangkan pada 2020 sejumlah 6,952,664,955 lalu pada tahun 2021 senilai 8,042,222,072 kemudian pada tahun 2022 sebesar 11,121,204,92 dan pada tahun 2023 yaitu 10,389,629,16. Berdasarkan dari penerimaan pajak restoran di Kecamatan Kedawung bahwa pada tahun 2020 mengalami penurunan dan pada tahun berikutnya mengalami kenaikan serta pada tahun 2022.

Menurut (Fadjar Djoko Santoso, 2022) bahwa salah satu wajib pajak teladan yang ada ada di Kabupaten Cirebon yaitu dari salah satu unit pemilik hotel PT Patra Jasa yang berada di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon. Hal inilah yang melatarbelakangi penelitian penulis memilih di Kecamatan Kedawung., karena penggunaan sistem pajak online juga biasanya dipakai untuk pembayaran restoran yang berada dilingkungan hotel yang biasanya dengan jumlah yang besar.

Penggunaan sistem online diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelaporan dan pembayaran pajak, serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai tindakan seorang wajib pajak memenuhi tanggung jawabnya terkait perpajakan dan melaksanakan haknya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang relevan. Kepuasan dalam membayar pajak sebuah poin utama untuk masyarakat yang membuat kenyamanan bagi seorang wajib pajak.

Untuk mendukung agar wajib pajak puas terhadap pelaporan pajak secara online yaitu dengan sistem yang mudah untuk dipahami oleh wajib pajak. Kemudahan adalah tingkat atau kondisi di mana seseorang merasa bahwa memanfaatkan sistem tertentu tidak memerlukan banyak usaha. Dengan kata lain, kenyamanan adalah kemampuan teknologi untuk membuat segalanya menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami konsumen. Permasalahan dari kemudahan dalam pelaporan pajak online ini yaitu kembali lagi pada pengetahuan wajib pajak terhadap sistem pembayaran online hal itu tentu mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan pajak. Apabila pelayanan perpajakan dilaksanakan dengan baik maka wajib pajak seharusnya puas dengan pelaporan pajaknya, terutama dalam hal pembayaran pajak yang berlaku di daerahnya. Jika tidak ada kemudahan dalam pelayanan terlebih lagi dalam hal administrasi maka kepatuhan pajak atau *tax compliance* tidak akan mudah tercapai (Afiyah, 2019).

Disamping tentang kesadaran dalam pelaporan pajak bahwa dengan berjalannya waktu kini sudah tersedia aplikasi pelaporan pajak secara online di Kabupaten Cirebon. Tetapi masyarakat, pihak-pihak instansi perusahaan, restoran dan wajib pajak lainnya belum sepenuhnya paham tentang sistem pelayanan aplikasi tersebut sehingga masih banyak yang melakukan pelaporan pajak secara offline bahkan melalaikan kewajibannya sebagai wajib pajak. Saat ini pelaporan pajak berbasis online sudah bisa dilakukan melalui situs web maupun aplikasi yang sudah disediakan oleh pemerintah Kabupaten Cirebon. Seharusnya itu menjadi kemudahan untuk wajib pajak ketika melakukan kewajiban dalam membayar pajak tetapi hambatan masih banyak wajib pajak yang masih kurang faham akan sistem pelaporan dengan sistem online. (Amalda Putra & Marsono, 2020)

Permasalahan lainnya ketika pengaksesan sistem pembayaran online seperti belum registrasinya akun, sering terjadinya server down, wajib pajak yang sering lupa E-mail dan password, wajib pajak yang masih kesulitan dalam memasukan data dokumen perpajakannya dan wajib pajak yang belum sepenuhnya mengetahui

mekanisme pelaporan pajak online permasalahan diatas ini yang mempengaruhi Kepuasan dalam sistem pelaporan pajak online (Salmah & Ningsih, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu wajib pajak restoran yaitu pada restoran sambel idjo, bahwa ketika menggunakan aplikasi simpad sering terjadi eror, apalagi ketika pelaporan pajak lebih dari 1 bulan. Dan menurut beliau ketika menggunakan aplikasi tersebut masih kesulitan dalam memasukan data pajaknya.

Dalam menggunakan pembayaran pajak secara online masih mengalami beberapa kendala. Kendala dalam pembayaran pajak secara online meliputi kurangnya sosialisasi dari pemerintah untuk masyarakat yang menjadi objek wajib pajak agar mengetahui seberapa pentingnya kewajiban untuk membayar pajak dan sosialisasi tentang sanksi apa saja yang diterima wajib pajak apabila tidak membayar pajak dengan tepat waktu.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan Pelayanan pelaporan Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu kurangnya sosialisasi pelayanan pelaporan pajak online terhadap wajib pajak restoran sehingga kepuasan wajib pajak menjadi kurang optimal, sarana dan prasarana penunjang pelayanan pelaporan pajak online seperti server down, wajib pajak yang lupa E-mail dan password, wajib pajak yang masih kesulitan dalam entry data dokumen perpajakan belum optimal, wajib pajak yang masih kesulitan dalam pengoprasian aplikasi pelaporan pajak online dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak online masih kurang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu wajib pajak restoran yaitu pada restoran sambel idjo, bahwa ketika menggunakan aplikasi simpad sering terjadi eror, apalagi ketika pelaporan pajak lebih dari 1 bulan. Dan menurut beliau ketika menggunakan aplikasi tersebut masih kesulitan dalam memasukan data pajaknya.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kemudahan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak menggunakan aplikasi pelaporan pajak, Pelayanan online yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sistem yang digunakan wajib pajak restoran dalam pelaporan pajak, Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kepuasan wajib pajak restoran, aplikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu aplikasi SIMPAD, Locus dalam penelitian ini yaitu di wajib pajak restoran di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon, alasan lokasi penelitian ini dipilih karena lokasi ini memiliki jumlah wajib pajak restoran yang cukup banyak dan beragam sehingga peneliti lebih tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini dan Wajib pajak restoran yang dimaksud dari penelitian ini yaitu hanya cafe dan restoran.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak restoran di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon?
2. Apakah pelayanan pelaporan pajak online berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak restoran di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon?
3. Apakah kemudahan penggunaan penggunaan aplikasi dan pelayanan pelaporan pajak online berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak restoran di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dan kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi pajak online di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pelaporan pajak online yang dilakukan secara online di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan pelayanan pelaporan pajak online terhadap kepuasan wajib pajak restoran di Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis seperti peningkatan literasi ekonomi, secara teori diharapkan dari penelitian ini, khususnya di bidang kegunaan aplikasi dan layanan pelaporan pajak online.
2. Secara praktis manfaat penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya dengan membantu wajib pajak memenuhi tanggung jawab pelaporan pajaknya dan menawarkan bantuan kepada mereka yang tidak memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk mengajukan pajak secara online.

E. Sistematika penulisan

Dalam penulisan ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab, Masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka berfikir, hipotesis penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan

sampel, Teknik pengumpulan data, uji instrument penelitian, analisis data, dan sistematis penulisan.

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum penelitian, penyajian data, dan pembahasan.

BAB V

KESIMPULAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

