

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu cita-cita dari bangsa Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat adalah memajukan kesejahteraan umum. Pembangunan nasional yang menyeluruh di segala bidang baik ekonomi, politik, sosial budaya maupun pertahanan dan keamanan adalah salah satu cara untuk mewujudkan cita-cita tersebut. Pemerintah Indonesia tentu saja membutuhkan dana yang tidak sedikit demi terwujudnya pembangunan yang lebih terarah serta memberikan hasil dan daya guna yang efektif bagi kehidupan seluruh bangsa Indonesia (Sugiharti, *et al.*, 2015).

Pemerintah telah berupaya memaksimalkan berbagai sumber penerimaan negara agar dana pembangunan terpenuhi. Sumber penerimaan negara terbesar sejauh ini adalah dari sektor pajak. Sektor pajak memberikan sumbangan hampir 1.498,9% triliun rupiah (80%) dari total pendapatan negara 1.730,3 triliun rupiah dalam APBN-P (Depkeu,2017).

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih Pelaporan Pajak sudah tidak lagi menggunakan sistem yang manual melainkan menggunakan sistem *on-line* dan *real time*. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan yaitu untuk mempermudah akses pelayanan publik yaitu dengan diciptakannya *E-gov* atau *Electonic Government*

E-gov adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang digunakan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat agar menjadi lebih efisien. *E-gov* diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan transparansi kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan untuk mengurangi secara signifikan total biaya administrasi.

Sejak tahun 1983, pemerintah telah melakukan membaruan dalam bidang perpajakan. Perubahan paling mendasar yaitu perubahan tentang sistem pemungutan pajak dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. *Official assesment system* yaitu Direktorat Jendral Pajak yang selalu aktif dalam menentukan pajak agar wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya dengan benar dan tepat waktu. Sedangkan *self assesment system* yaitu wajib pajak yang aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sementara DJP hanya melaksanakan tugasnya untuk melayani dan mengawasi wajib pajak. Sistem teknologi informasi dalam mengelola administrasi perpajakan dapat mendorong pelaksanaan *self assesment system* menjadi lebih baik, karena dengan sistem ini wajib pajak akan mempunyai kewajiban penuh untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sehingga wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah berlaku.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, Direktorat Jendral Pajak juga tidak mau kalah dalam menerapkan *e-gov* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan *e-gov* dalam bidang pelayanan pajak dikenal dengan istilah *e-Filling*. *E-Filling* sudah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak nomor KEP-05/PJ/2005. Pada saat itu, *e-Filling* masih harus dilakukan melalui ASP

(*Application Service Provider*) atau perusahaan yang menyediakan jasa aplikasi. Dengan diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). *E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian atau pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) dengan jenis Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke DJP menggunakan jaringan internet melalui Penyedia Jasa Aplikasi (Widyadinata, *et al.*, 2014).

Tahapan yang penting dalam proses administrasi SPT Tahunan adalah proses dalam pengolahan surat pemberitahuan yang harus dilakukan secara benar dan lengkap. Pengolahan surat pemberitahuan merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penelitian dan perekaman SPT, yang berupa penatausahaan yang meliputi penerimaan SPT, pencatatan atau perekaman SPT, penggolongan SPT dan penyimpanan dokumen SPT maupun dalam pelayanan yang dilakukan di KPP (Munandar, 2007).

Layanan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak dapat langsung diakses melalui website www.efiling.pajak.go.id dan sudah terintegrasi dalam layanan DJP *online* www.djponline.pajak.go.id. Wajib pajak jangan khawatir tidak dapat menggunakan aplikasi *e-Filing*, karena tata cara pengisiannya sudah disediakan untuk membimbing wajib pajak dalam pengisian SPT. Saat ini, penyampaian SPT

menggunakan *e-Filling* sudah diberlakukan sejak 1 April 2018 sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 9/PMK.03/2018.

Dengan diterapkannya *e-Filling*, diharapkan tujuan utama dari *e-Filling* dapat meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada para wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak. Hal ini akan membantu mengurangi biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan tidak perlu datang ke kantor pajak. Selain itu, keunggulan lain dari *e-Filling* adalah kualitas sistem dan informasi *e-Filling* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Berdasarkan keunggulan tersebut, diharapkan *e-Filling* dapat lebih efektif dan layak menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan para wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan (Sugiharti, *et al.*, 2015).

Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan aplikasi *e-Filling* dapat dilihat dari kelebihan yang dihasilkan *e-Filling*. Kelebihan yang dihasilkan yaitu seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Wajib pajak yang selalu patuh pasti sudah terbiasa untuk membayar pajak dengan tepat waktu, sehingga dengan kepatuhannya dalam membayar pajak secara tepat waktu akan membuat wajib pajak semakin tertarik menggunakan *e-*

filling. Sehingga, kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama bagi seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khususnya dalam hal pemberian fasilitas *e-Filling*.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Sugiharti, *et al.*, (2015) yang berjudul Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada populasi yang dijadikan obyek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apa pengaruh Efektivitas sistem *e-Filling* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak?
2. Apa pengaruh Kelayakan sistem *e-Filling* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan kajian yang mendalam tentang efektifitas sistem, kelayakan sistem dan kemudahan pelaporan pajak yang dilakukan dengan menggunakan pelaporan SPT melalui *e-Filling* terhadap tingkat kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya pengaruh Efektivitas Sistem *e-Filling* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.
2. Mengetahui adanya pengaruh Kelayakan Sistem *e-Filling* terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya serta menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitandengan Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filling* terhadap Wajib Pajak sebagai variabel pemoderasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan gambaran mengenai efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filling* terhadap wajib pajak sehingga dapat lebih berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.