

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini, Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara Indonesia yang dapat diperoleh dari rakyat. Pajak memberikan kontribusi untuk membiayai segala pengeluaran negara. Begitu besarnya manfaat pajak bagi keberlangsungan jalannya pemerintahan, maka pajak menjadi salah satu kewajiban yang saat penagihannya dapat dipaksakan. Jumlah dari penerimaan pajak yang cukup besar dapat menunjukkan bahwa sektor pajak menjadi sektor utama yang perlu dimaksimalkan daripada sektor yang lain.

Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai macam cara untuk mengoptimalkan penerimaan Negara Indonesia, salah satunya melalui sektor pajak. Salah satu cara yang ditempuh agar dapat menaikkan pendapatan Negara Indonesia melalui sektor pajak adalah dengan melaksanakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengemukakan bahwa tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan yang ada di negara Indonesia tidak dapat terselesaikan.

Reformasi utama dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mengubah sistem pemungutan pajak yang sebelumnya adalah *official assessment system* menjadi *self assessment system* dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran bagi wajib pajak dalam menghitung, menyetor serta melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Menurut Fitria (2010) kurangnya kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor dari melemahnya *Self Assesment System* yang akan berdampak pada penurunan pajak. Hal yang dibutuhkan dalam pemungutan pajak adalah pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib Pajak saat membayar pajak seringkali tidak taat dikarenakan kurangnya pengetahuan dan merasa kesulitan dalam proses pelaporan dan pembayaran. Maka dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju diharapkan dapat membantu kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan oleh para Wajib Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan upaya untuk melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam perpajakan maka penerimaan negara dari sektor perpajakan akan meningkat. Pembaharuan yang dilakukan salah satunya adalah dengan cara menerapkan teknologi informasi terkini dalam hal pelayanan perpajakan. Cara meningkatkan pelayanan perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) diharapkan dapat meningkatkan minat para Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan beberapa fasilitas-fasilitas kepada para Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Salah satunya adalah fasilitas *Drop Box*. Sesuai dengan adanya Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-15/PJ/2009 agar kantor pelayanan pajak dan kantor penyuluhan pelayanan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) diseluruh Indonesia menyediakan *Drop Box* dan memasang spanduk sosialisasinya dan

menempatkannya pada lokasi-lokasi yang strategis sesegera mungkin. *Drop Box* pertama kali dikenalkan pada tahun 2009 sebagai inovasi pelayanan dalam penerimaan SPT Tahunan. Sehingga dengan tersedianya fasilitas *Drop Box*, diharapkan Wajib Pajak akan lebih mudah dalam menyampaikan Surat Pemberitahuannya karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pajak tempat dirinya terdaftar, Namun Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cara menggunakan fasilitas *Drop Box* yang telah tersedia di beberapa tempat yang strategis seperti pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis maupun tempat lainnya dimana layanan *Drop Box* dibuka.

Fasilitas lain yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak adalah Elektronik Surat Pemberitahuan (*e-SPT*). Sesuai pada pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Ketentuan Umum Cara Perpajakan (UU KUP) menyatakan bahwa Surat Pemberitahuan dapat disampaikan dengan cara lain. Terkait dengan peraturan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) No.KEP-47/PJ/2008 dan KEP-06/PJ/2009, telah ditetapkan cara lain tersebut, yakni secara elektronik, yang kini dikenal dengan Elektronik Surat Pemberitahuan (*e-SPT*). *e-SPT* merupakan Surat pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik yang digunakan Wajib Pajak yang dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar dan akurat serta mempermudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Lingga,2013). Penyampaian SPT secara elektronik tentu sangat berbeda dengan penyampaian SPT manual, hal tersebut dikhawatirkan para wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memasukkan data pajaknya untuk melaporkan surat pemberitahuannya.

Adapun fasilitas lain yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan menggunakan fasilitas *E-Filing* atau *Electronic Filing System*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi meluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat dikantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic filing system* (Ayu,2005).

*E-filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada direktorat jenderal pajak melalui internet pada website direktorat jenderal pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh direktorat jenderal pajak. Maka dengan diterapkannya *e-filling*, wajib pajak diharapkan dapat mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam menyampaikan SPTnya, karena cara penyampaiannya dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang telah digunakan wajib pajak dalam penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filling* juga disebut dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya menggunakan komputer yang sudah terhubung dengan internet, lalu wajib pajak dapat menyampaikan SPT kapan saja yaitu dalam waktu 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu ke kantor pajak untuk memberikan kepada petugas pajak. Adanya penerapan *e-filing* diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk menyampaikan SPT.

Adanya fasilitas yang dapat digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, masih adanya kekurangan dan kelebihan dari tiap masing-masing fasilitasnya, Oleh karena itu para Wajib Pajak dapat memilih dalam menggunakan fasilitas mana yang akan digunakan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Adanya pilihan dalam melaporkan surat pemberitahuan maka akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya. Penggunaan fasilitas tersebut diharapkan dapat memudahkan para Wajib Pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan dan juga diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak.

Kepuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi sesuai atau tidaknya diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya. Melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperoleh, dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain,2003). Namun permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang hendak menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak yang masih sulit dipahami oleh masyarakat (Anshari,2011). Dengan diterapkannya fasilitas diatas maka diharapkan dapat memperoleh kepuasan bagi wajib pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini akan dilakukan di KPP Pratama Kota Semarang sebagai objek penelitian dan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai Respondennya. Berikut ini adalah data kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang.

Tabel 1.1

## Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Semarang Barat

Tahun Pajak	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah WPOP Lapor SPT	Persentase Kepatuhan WPOP
2015	75.096	41.125	0.8
2016	78.775	43.225	0.8
2017	84.740	40.810	1.18
2018	89.611	39.538	0.98
2019	95.450	41.361	0.89

Sumber : Pusat Data KPP Semarang Barat

Berdasarkan data kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Maka dapat dilihat bahwa Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar naik setiap tahunnya. Namun jumlah SPT OP yang masuk di Kota Semarang cenderung mengalami kenaikan serta penurunan dari tahun 2015 hingga 2019. Persentase wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT pada tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami kenaikan, namun selanjutnya pada tahun 2017 dan tahun 2018 mengalami penurunan, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan lagi. Beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah karena wajib pajak masih sulit untuk memahami adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015) memperoleh hasil bahwa fasilitas *drop box* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sebaliknya menurut hasil penelitian Stys AF & Darmawan (2015) menyatakan bahwa *drop box* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel selanjutnya yaitu *e-SPT* menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Lingga dan Lavanda (2013) yang

menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas *e-SPT* terhadap kepuasan wajib pajak. Namun sebaliknya menurut hasil penelitian Mokolinug & Budiarmo (2015) bahwa penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel lain yaitu *e-Filing*, dalam penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya hasil penelitian menurut Suherman, et al., (2015) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015) yang meneliti tentang pengaruh fasilitas Drop Box, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Adanya perbedaan dengan penelitian tersebut terdapat pada waktu, tempat, sampel penelitian, dan subjek pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Fauzi (2015) mengambil sampel penelitian pada KPP Jakarta Pusat, sedangkan pada penelitian ini mengambil sampel di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Barat. Latar belakang dipilihnya KPP Semarang Barat sebagai sampel adalah dikarenakan menurut Kanwil DJP Jawa Tengah 1 merupakan yang terbesar kedua setelah KPP Candisari dibandingkan dengan KPP yang lain untuk wilayah Kota Semarang. Alasan lain adalah karena di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Barat lebih luas dan lebih efisien untuk melakukan penelitian. Dengan melakukan penelitian di KPP Semarang Barat akan lebih cepat untuk mendapatkan responden dalam mengetahui apakah

dengan menggunakan fasilitas *Drop Box*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang sudah berlaku saat ini sudah cukup efektif untuk memberikan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji adakah pengaruh fasilitas *Drop Box*, *e-SPT* dan *e-filing* dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Adanya pemberian fasilitas tersebut diharapkan dapat berperan penting dalam sistem perpajakan di Indonesia dikarenakan agar dapat sukses untuk mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal dan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak karena telah membantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Fasilitas *Drop Box*, *E-Spt* Dan *E-Filing* dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Kota Semarang)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Fasilitas *Drop Box* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah Fasilitas *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

3. Apakah Fasilitas *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh Fasilitas *Drop Box* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap Kepuasan Wajib Pajak
2. Untuk menguji pengaruh Fasilitas *e-SPT* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap Kepuasan Wajib Pajak
3. Untuk menguji pengaruh Fasilitas *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap Kepuasan Wajib Pajak

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pemahaman mengenai adanya fasilitas *Drop Box*, *E-SPT* dan *E-Filling* serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan oleh peneliti dapat menerapkan teori dan memperoleh pemahaman mengenai penerapan fasilitas *Drop Box*, *e-SPT* dan *E-Filing* serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Petugas Pajak dalam memberikan gambaran mengenai adanya pengaruh fasilitas *Drop Box*, *E-SPT* dan *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan Wajib Pajak agar dapat memberikan Kepuasan Wajib Pajak.

### b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Sebagai pengetahuan untuk mengetahui pengaruh diterapkannya fasilitas dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan Kepuasan Wajib Pajak. Agar Wajib Pajak mendapatkan Kepuasan dalam menggunakan fasilitas tersebut karena lebih mudah dan praktis.