

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Negara menargetkan penerimaan pajak yang ditetapkan di RAPBN 2016 adalah sebesar Rp 1.565,8 triliun (RAPBN, 2016).

Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban warga negara dalam membiayai pembangunan. Tujuannya untuk dapat meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab masyarakatnya. Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Banyu Ageng; 2011).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Direktorat Jenderal Pajak Hestu Yoga Saksama mengatakan, jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini adalah 36.031.972 dengan 16.599.632 diantaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga 14 April 2017 adalah 9.789.398. Yaitu Wajib Pajak Badan: 247.215, Wajib Pajak OP Non Karyawan: 797.443, dan Wajib Pajak OP Karyawan:

8.744.740 sehingga total Penerimaan Pajak sebesar 58,97 persen (liputan6.com).

Dari masalah tersebut maka pemerintah mencoba untuk mengoptimalkan pendapatan dari sektor pajak dengan melakukan perubahan-perubahan dari semua aspek menuju kearah yang lebih baik, jadi dari masa ke masa reformasi perpajakan selalu dilakukan. Reformasi itu bertujuan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Reformasi perpajakan adalah perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat. Sedangkan tujuan reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional.

Menurut Setiadi (2010), upaya untuk menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa sasaran administrasi perpajakan yang perlu diingat seperti (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak; dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang. Ketidakpatuhan Wajib Pajak yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang dapat dilihat dari penerimaan SPT pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang
Tahun 2012-2016

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar SPT	Yang Melapor SPT	%
1	2012	84.443	45.289	53,63
2	2013	91.497	48.504	53,01
3	2014	100.035	45.253	45,23
4	2015	110.844	57.735	52,08
5	2016	119.714	52.863	44,15

Sumber: Divisi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Kupang, 2018

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Wajib SPT pada tahun 2012 sebanyak 84.443 tetapi yang melapor SPT hanya 45.289. Sedangkan pada tahun 2013 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar SPT sebanyak 91.497 tetapi yang melapor SPT hanya 48.504. Pada tahun 2014 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar SPT sebanyak 100.035 tetapi yang melapor SPT hanya 45.253. Pada tahun 2015 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar SPT sebanyak 110.844 tetapi yang melapor sebanyak 57.735, dan pada tahun 2016 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar 119.714 tetapi yang melapor SPT hanya 52.863. Dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak yang melapor SPT, masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh untuk melaporkan SPT-nya. Menurut Dini (2012), salah satu cara untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap Kantor Pelayanan Pajak modern dibentuk Account Representative (AR) yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak, serta berperan penting sebagai penghubung KPP dengan wajib pajak. Beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak

membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan. Yang memprihatinkan adalah wajib pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh wajib pajak terdaftar. Patut menjadi perhatian lebih serius bagi Direktorat Jenderal Pajak agar masalah ini bisa diatasi.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam Abdul Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan-perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis

dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Diana Sari, 2013).

Perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, diantaranya dengan menerapkan sistem *e-filling* dan *e-SPT*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filling*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filling* atau *electronic filling system* (Ayu, 2005). Sedangkan penerapan *e-SPT* didasarkan pada peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan, dan mulai diterapkan pada tanggal 1 Juli 2009.

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. Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. *E-filling* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena

hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

E-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Kelebihan aplikasi *e-SPT* adalah Wajib Pajak akan dituntun langsung mengenai cara pengisian SPT, sehingga dapat dikerjakan secara mudah, cepat, dan akurat, selain itu kelebihan *e-SPT* lainnya yaitu efisien dalam penyimpanan data Wajib Pajak, jika dibandingkan dengan cara manual dimana Wajib Pajak harus mengisi sendiri form SPT dengan tidak adanya panduan langsung dalam menghitung besaran pajak, maka *e-SPT* jauh lebih unggul.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Siti (2008) yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah program *e-SPT* dalam melaporkan SPT masa PPN yang diterima dan penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti (2013) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi,

penyempurnaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian sejenis lainnya yang dilakukan oleh Sri dan Ita (2009) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak serta ada pula penelitian yang dilakukan oleh Sari Nurhidayah (2015), penelitian ini berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini penulis akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **"Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang."**

1.2. Rumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana gambaran tentang penerapan sistem *e-filing*, *e-SPT* dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang?
- 2) Apakah penerapan sistem *e-filing* dan *e-SPT* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang?
- 3) Apakah penerapan sistem *e-filing* dan *e-SPT* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui penerapan sistem *e-filing*, *e-SPT* dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang.
- 2) Untuk mengetahui penerapan sistem *e-filing* dan *e-SPT* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang.
- 3) Untuk mengetahui penerapan sistem *e-filing* dan *e-SPT* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh sistem *e-filling* dan e-spt terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Kupang, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filling* dan e-spt terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
- b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.