

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 1983 pemerintah berupaya untuk meningkatkan penerimaan disektor pajak melalui modernisasi perpajakan. Perubahan paling mendasar atas modernisasi ini adalah perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. *Self assesment system* memberi kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak dalam hal melaporkan dan membayar pajak terhutang. Sebelum melakukan pembayaran pajak, wajib pajak harus melaporkan terlebih dahulu jumlah pajak yang terhutang melalui surat pemberitahuan pajak (SPT). Surat pemberitahuan ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Namun seringkali masalah yang dihadapi wajib pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga wajib pajak enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT. Kemudian, perilaku Warga Negara Indonesia (WNI) dalam melaporkan dan membayar pajaknya cukup unik, dimana biasanya mereka akan cenderung melaporkan dan membayar pajak terutang atas penghasilannya tepat pada akhir batas waktu yang telah ditentukan.

Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran dan keinginan wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya melakukan sosialisasi perpajakan dan mengoptimalkan pelayanan pajak untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak, salah satunya dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Perubahan yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan melakukan perbaikan proses penyampaian SPT yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*.

Direktoral Jenderal Pajak melakukan pembenahan pelayanan publik kepada wajib pajak 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. *E-filing* merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan pajak secara *real time* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dengan menggunakan jalur internet.

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.

Direktorat Jenderal pajak mengeluarkan fasilitas pelaporan pajak dengan *e-filing* dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, namun pada prakteknya, fasilitas *e-filing* ini dirasakan kurang efektif oleh wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak yang sudah melaporkan pajaknya dengan *e-filing* tetap harus melaporkan induk SPT (SPT yang membuat tanda tangan asli wajib pajak) ke KPP sebagai bukti yang sah, apabila wajib pajak tidak menyampaikan induk SPT elektroniknya beserta lampirannya maka wajib pajak tersebut dianggap tidak menyampaikn SPT-nya, sehingga *e-filing* dirasakan kurang maksimal.

Wajib pajak menerapkan sistem *e-filing* dapat dikatakan belum terlalu banyak karena wajib pajak belum bisa menerima semua teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara terkomputerisasi memiliki manfaat dan kemudahan yang lebih besar bagi wajib pajak maupun DJP. Perbandingan antara jumlah WPOP yang terdaftar per 31 Desember 2016 sebanyak 150.806 sedangkan WPOP yang menerapkan sistem *e-filing* per 21 April 2017 hanya 22.164. Hasil ini didapatkan dari data yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang. Hal ini menunjukkan hanya 14,7% yang menerapkan sistem *e-filing* pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang.

Saat ini yang dirasakan oleh kebanyakan wajib pajak nampaknya sangat bertolak belakang dengan manfaat yang seharusnya dirasakan jika wajib pajak tersebut menggunakan *e-filing*. Padahal menurut Direktorat Jenderal Pajak, *e-filing* merupakan fasilitas pelaporan SPT yang mudah digunakan, praktis, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sudah seharusnya banyak wajib pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* karena banyak manfaat yang dapat dirasakan. Sayangnya manfaat-manfaat yang dikatakan Direktorat Jenderal Pajak belum sepenuhnya dirasakan oleh kebanyakan wajib pajak sehingga kebanyakan wajib pajak kurang berminat menggunakan *e-filing*.

Penggunaan *e-filing* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filing* Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet. Namun disisi lain, banyak wajib pajak yang mengalami banyak masalah dengan jaringan internet yaitu terkait dengan akses kedalam EFIN sangat lama, *server* DJP yang susah diakses, *e-filing* tidak bisa dibuka, tidak bisa *log-in*, tidak menerima link aktivasi setelah melakukan pendaftaran. Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di *database* Ditjen Pajak sehingga wajib pajak menganggap jaringan internet membuat masalah bagi wajib pajak lebih baik wajib pajak menyampaikan SPT secara manual karena dirasa lebih aman dan tidak ada resiko walaupun harus mengantri di KPP.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2014) menunjukkan bahwa Layanan *Drop Box* dan *E-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan.

Penelitian sejenis lainnya yang memiliki hasil berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tania, dkk (2016) menunjukkan bahwa penggunaan *e-tax* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin sering digunakan *e-tax* oleh wajib pajak, maka akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak namun tidak signifikan yang disebabkan oleh peraturan pemerintah yang mengatur mengenai *e-tax* tidak mengatur lebih lanjut mengenai sanksi jika wajib pajak tidak menggunakan *e-tax* pada tempat usahanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

Apakah Pemahaman Internet mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara Penerapan Sistem *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa kuat atau lemah Pemahaman Internet dapat memoderasi hubungan antara Penerapan Sistem *E-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

2. Bagi Para Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembandingan untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi penulisan dari skripsi ini, maka penyusunan skripsi akan dikelompokkan dalam suatu sistem penulisan yang disajikan dalam lima bab. Masing-masing bab akan terdiri dari beberapa sub bab.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini memuat pokok-pokok mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini akan menguraikan tentang landasan teori yang merupakan dasar analisis dalam penulisan skripsi ini yang meliputi *grand theory* (TAM), penerapan sistem *e-filing*, kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman internet.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan secara terperinci langkah-langkah metodologi penelitian yang meliputi metode pengumpulan data, metode pemilihan sampel, mendefinisikan variabel penelitian, dan teknis analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini memuat uraian tentang data penelitian yang telah dikumpulkan, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil analisis penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan ditarik kesimpulan dari hasil analisis penelitian, keterbatasan dan juga beberapa saran sebagai masukan yang dapat bermanfaat.