

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penyumbang terbesar pendapatan negara. Pajak memiliki peranan sangat penting dalam pelaksanaan kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan negara karena pajak digunakan untuk membiayai semua pengeluaran negara. Uang hasil pemungutan pajak digunakan oleh negara dan institusi pemerintahan negara antara lain untuk pembiayaan perang, penegakan hukum, keamanan atas asset, infrastruktur ekonomi, pekerjaan publik, subsidi, operasional negara, pembayaran utang negara beserta bunganya, pembiayaan jaminan kesejahteraan dan pelayanan publik yang berupa fasilitas pendidikan, kesehatan, pensiun, bantuan bagi pengangguran, transportasi umum, penyediaan air dan listrik, sampai pada penanganan sampah. Alokasi pajak ini dirasakan oleh seluruh rakyat baik yang merupakan wajib pajak maupun bukan wajib pajak.

Sebelum tahun 1984, Indonesia menerapkan *official assesment system* sebagai sistem pemungutan pajak. Namun terjadi perubahan ketika tahun 1984, Indonesia tidak lagi menerapkan *official assesment system* melainkan diganti dengan *self assesment system*. Menurut Forum Pajak pada tanggal 18 Mei 2015 mengatakan bahwa pergantian sistem pemungutan pajak ini dikarenakan oleh adanya tuntutan dan kebutuhan rakyat tentang perlunya seperangkat peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlandaskan

pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan dan merupakan sarana peran serta rakyat dibidang kenegaraan. Reformasi peraturan perpajakan pada tahun 1984 ini merujuk pada amanat rakyat yang terdapat dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) yang berbunyi : “Sistem perpajakan terus disempurnakan, pemungutan pajak diintensifkan, dan aparat pajak harus makin mampu dan bersih”.

Melalui *self assesment system* ini negara memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya yang dimulai dari menghitung, membayar, dan sampai kepada melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Tarjo dan Kusumawati, 2006 dalam Asriningsih dan Noviari, 2014) yang dipaparkan melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Forum Pajak pada tanggal 18 Mei 2015 mengatakan bahwa *self assesment system* ini menempatkan sudut pandang pembayar pajak sebagai “subyek” yang memiliki hak dan kewajiban. Reformasi perpajakan ini berupaya memberikan jaminan dan kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yang dapat merangsang peningkatan kesadaran dan tanggung jawab perpajakan.

Namun nyatanya, *self assesment system* ini saja tidak cukup untuk merangsang kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Menurut Fauzi (2015) kurangnya pengetahuan perpajakan dan kesadaran membayar pajak, kejujuran dalam melaporkan pajak tanpa memanipulasi

nominal dan sumber penghasilan, proses yang memakan waktu yang lama dalam menyampaikan SPT di kantor pajak serta penyampaian SPT yang tidak tepat waktu menjadi penyebab penerimaan pajak tidak maksimal. Masalah-masalah seperti ini menjadi PR bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan perbaikan sistem perpajakan di Indonesia agar pemungutan pajak dapat dilakukan dengan optimal.

Dahulu, semua pelaporan pajak dilakukan secara manual, yang artinya wajib pajak harus datang ke kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak itu terdaftar. Di kantor pelayanan pajak tersebut wajib pajak mengambil nomor antrian pembayaran lalu menyerahkan berkas kepada petugas di loket untuk diproses, dan selanjutnya mendapat bukti penyerahan SPT. Namun penyampaian SPT manual ini memiliki kelemahan-kelemahan seperti proses perekaman data yang memakan waktu lama, kemungkinan kesalahan dalam perekaman data, antrian yang panjang, serta kemacetan lalu lintas. Dalam menyampaikan SPT nya, wajib pajak harus membawa dokumen (*hardcopy*) transaksi ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak tersebut terdaftar.

Menurut Lingga (2012) kelemahan SPT manual bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus membawa dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah yang besar sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga penyampaian SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Perekaman data dilakukan oleh fiskus. Kesalahan dalam perekaman data ini mungkin saja terjadi, apalagi data yang direkam ini dalam jumlah yang banyak. Banyak wajib pajak yang mangkir dari kewajibannya

dalam menyampaikan SPT secara manual karena antrian yang panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri. Antrian yang panjang ini secara tak langsung berhubungan dengan perekaman data dalam jumlah banyak yang memakan waktu yang lama.

Hal lain penyebab wajib pajak mangkir dari kewajiban menyampaikan SPT secara manual adalah kemacetan. Seperti yang kita ketahui, kapasitas jalan pada masa sekarang ini berbeda dengan kapasitas jalan pada 10 tahun yang lalu. Perbedaan kapasitas jalan ini dikarenakan jumlah kendaraan yang meningkat pesat dibanding dengan 10 tahun yang lalu. Semakin banyak kendaraan yang melewati ruas jalan, kecepatan lalu lintas akan semakin menurun dan hal inilah yang menyebabkan kemacetan. Panjangnya antrian di kantor pelayanan pajak dan kemacetan jalan raya dinilai oleh wajib pajak seperti membuang-buang waktu, karena waktu yang mereka gunakan untuk mengantri dan macet di perjalanan tersebut akan lebih bermanfaat bila digunakan untuk bekerja.

Toruan, L. Rayendra (2007) dalam Sitompul (2010) mengatakan bahwa pada masa lalu, wajib pajak dan pengusaha kena pajak di daerah lain seperti Jakarta banyak yang mengeluhkan standar pelayanan petugas pajak yang kurang baik sehingga wajib pajak dan pengusaha kena pajak enggan berurusan dengan kantor pajak. Meski ada petugas berpenampilan ramah, akan tetapi keramahan itu sekedar basa-basi karena tujuannya justru mengharapkan sesuatu imbalan dari wajib pajak. Apalagi jika wajib pajak mempunyai masalah administrasi yang belum lengkap maka keadaan itu dimanfaatkan oleh petugas pajak untuk memperdaya wajib pajak. Fenomena di atas menjelaskan bahwa

wajib pajak tidak ingin berurusan dengan kantor pajak disebabkan standar pelayanan yang tidak baik, dengan kata lain ada kemungkinan wajib pajak tidak patuh, rendahnya kepatuhan masyarakat melaksanakan kewajiban pajak seperti membayar pajak menjadi gambaran umum di Indonesia tentang kualitas pelayanan kantor pajak.

Di era modern yang serba digital ini, segala aspek kehidupan manusia dituntut untuk serba cepat dan praktis. Untuk menyesuaikan dengan peradaban manusia di era teknologi modern yang serba canggih ini, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pemungutan pajak menjadi optimal dengan menjunjung tinggi keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Nugroho, 2013). Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Reformasi ini sebagai bentuk dari peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak dan juga menjawab permasalahan pelaporan dan pembayaran pajak. Salah satu modernisasi sistem administrasi perpajakan itu adalah pelaporan pajak dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT).

Sesuai pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan (UU KUP) menyatakan bahwa SPT dapat disampaikan dengan cara lain. Terkait dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) No.KEP-47/PJ/2008 dan KEP-06/PJ/2009 dalam Fauzi (2015), telah ditetapkan cara lain tersebut, yakni secara elektronik, yang dikenal dengan elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT) . E-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat

Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak dalam menyampaikan SPT agar lebih mudah dan praktis (Fauzi, 2015), selain itu kelemahan-kelemahan dalam penyampaian SPT secara manual dapat teratasi dengan menerapkan e-SPT ini.

Penerapan e-SPT ini sangat menguntungkan bagi wajib pajak. Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak tersebut terdaftar. Wajib pajak cukup *download* aplikasi e-SPT pada *laptop* atau komputer dan terhubung dengan koneksi *internet* untuk dapat mengisi laporan SPT. Wajib pajak mengisi atau merekam datanya sendiri, apabila terjadi kesalahan dapat langsung dengan mudah diperbaiki. Perekaman data sendiri ini menghilangkan kemungkinan terjadinya kesalahan perekaman yang dilakukan oleh fiskus serta menghilangkan kemungkinan terlewatnya formulir lampiran karena penomoran formulir dilakukan menggunakan sistem komputer secara *pre-numbered*. Dengan menggunakan e-SPT, data perpajakan terorganisir dengan baik dan sistematis.

Penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan aman karena lampirannya dimuat dalam bentuk *Compact Disc / Flash Disk / Disket*. Penerapan e-SPT ini juga tidak menggunakan banyak kertas (*paperless*). Wajib pajak hanya mencetak form induk SPT dan ditandatangani kemudian datang ke kantor pelayanan pajak untuk menyerahkan form induk dan *file* e-SPT yang telah diisi menggunakan media *Compact Disc / Flash Disk / Disket*. Agar penerapan e-SPT dapat berhasil sesuai dengan yang diharapkan, perlu dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai perubahan pelaporan dan penyampaian SPT dari

manual menjadi berbasis elektronik, tujuan diterapkannya e-SPT, serta bantuan atas kendala umum yang mungkin akan ditemui pada saat pengaplikasian e-SPT.

Peningkatan kualitas pelayanan kantor pajak mengarah pada sebuah suatu penekanan akan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan organisasi untuk mewujudkan tujuannya. Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian jasa. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas (Tjiptono, 2008 dalam Sitompul, 2010).

Beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Lingga (2012) yang menyatakan penerapan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Asriningsih dan Noviari (2014) menyatakan penerapan e-SPT PPh Pasal 21 berpengaruh signifikan pada efisiensi pemrosesan data perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Serta penelitian yang dilakukan oleh Nurbaeti (2015) menyatakan penerapan e-SPT

Masa PPN berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak Badan.

Metode pengajuan pelaporan pajak secara elektronik seharusnya menjadi metode yang paling disukai, sehingga pelaporan pajak menjadi nyaman (Peterson, 1992 dalam Asriningsih dan Noviari 2014 : 498). Niat dan kemauan dari pengguna untuk menggunakan pelaporan pajak elektronik juga penting untuk membuat pemerintah yakin sepenuhnya bahwa sistem yang memudahkan pembayar pajak telah dilaksanakan (Belanger dan Hiller, 2006 dalam Asriningsih dan Noviari 2014 : 498). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak dengan menambahkan efisiensi pemrosesan data perpajakan sebagai variabel bebas untuk melihat apakah dengan penerapan e-SPT dapat membantu dalam pemrosesan data perpajakan dengan sumber daya seminimal mungkin sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan e-SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini diberi judul **“PENGARUH PENERAPAN E-SPT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN EFISIENSI PEMROSESAN DATA PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA ILIR TIMUR KOTA PALEMBANG”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Apakah efisiensi pemrosesan data perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi pemrosesan data perpajakan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak pengguna e-SPT dengan cara meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam penerapan e-SPT dan keefisienan dalam memproses data perpajakan.

2. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pendukung untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama mengenai perpajakan di Indonesia.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, serta pengembangan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara terperinci langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menentukan sampel, mengumpulkan data, mendefinisikan variabel penelitian, dan cara menganalisis data penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara menyeluruh pokok-pokok permasalahan dan menjelaskan hasil analisis dan pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang mungkin bermanfaat bagi kantor pelayanan pajak maupun bagi pihak lain.