

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan suatu sarana untuk membangun pembangunan Negara. Dukungan pajak yang besar memiliki korelasi positif dengan perkembangan pembangunan. Seperti diketahui bahwa Negara dalam menyelenggarakan pemerintahan mempunyai kewajiban untuk menjaga kepentingan rakyatnya, baik dalam bidang kesejahteraan, keamanan, pertahanan, maupun kecerdasan kehidupannya.

Perkembangan pajak di Indonesia semakin meningkat dari masa ke masa. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan yang pertama dan utama dalam meningkatkan kas Negara. Penerimaan terbesar dalam Negara didapat melalui sektor pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan Negara yang diharapkan dari sektor pajak.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Teknologi informasi ini merupakan teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah data. Menurut Dewi (2009), peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat.

Menurut Dewi (2009), pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Salah satu upaya dari pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik lebih dikenal sebagai *e-filing* atau *electronic tax filing*.

Menurut Wiyono (2008), *e-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Penerapan *e-filing* merupakan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih yang dalam hal ini ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi DJP untuk senantiasa menyesuaikan diri.

Peningkatan Pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), DJP mengembangkan *e-SPT* dan *e-Filing* yang berbasis *web*. Hal tersebut memberikan banyak manfaat bagi Wajib Pajak di antaranya pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, sumber daya manusia yang lebih

profesional karena telah terdapat *fit and proper test* dan *competency mapping*, pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi, adanya tenaga *Account Representative* (AR) yang bertugas membantu segala permasalahan Wajib Pajak, dan Pemanfaatan IT secara maksimal salah satunya melalui *e-filing* (Abdurrohman, 2010).

Namun dalam praktiknya, hal tersebut bukanlah hal yang mudah karena saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Rendahnya penggunaan layanan *e-filing* oleh Wajib Pajak dapat disebabkan oleh persepsi Wajib Pajak yang masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Kirana, 2010).

Menurut (Supramono dan Damayanti, 2005), kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan Wajib Pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan Perundang-Undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkatan di mana Wajib Pajak mematuhi Undang-Undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan. Menurut UU Nomor 16 Tahun 2000, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan. Bagi Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang, serta pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran dan pelunasan pajak yang telah dilakukan. Sedangkan bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Surat Pemberitahuan dapat dibedakan menjadi dua yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan (Suandy, 2001). Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak. Sedangkan Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk

suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda.

Namun fenomena yang terjadi sekarang, banyak sekali masalah yang terjadi akibat pajak ini. Mulai dari peraturan pajak itu sendiri seperti sekarang terjadi perubahan tarif pajak maupun masalah dari Wajib Pajak itu sendiri seperti tidak membayar pajak. Selain itu, masalah penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Semestinya semua masalah itu disikapi pemerintah maupun badan yang terkait dengan perpajakan ini dengan serius agar tidak terus berlanjut di kemudian hari. Demikian pula dengan masalah sekarang yang terjadi, yaitu Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan. Disinilah seharusnya peranan badan yang terkait dalam hal ini pihak kantor pajak untuk melakukan penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan. Namun fakta yang terjadi saat ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebagai konsekuensinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pangkalpinang berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis berencana untuk menulis penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENERAPAN *E-FILING* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM**

## **PENYAMPAIAN SPT MASA MAUPUN SPT TAHUNAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PANGKALPINANG”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang telah dijalankan dengan baik sesuai dengan prosedur dalam menggunakan sistem *e-filing* ?
2. Apa saja hambatan dalam penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan dengan menggunakan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang ?
3. Bagaimana penerapan Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan dalam menggunakan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu rendahnya penggunaan layanan dan penerapan *e-filing* terhadap upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang apakah telah dijalankan dengan baik sesuai dengan prosedur dalam menggunakan sistem *e-filing* ?
2. Untuk menganalisis apa saja hambatan dalam penerapan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan dengan menggunakan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang ?
3. Untuk menganalisis penerapan Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun SPT tahunan dalam menggunakan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang ?

## **1.5 Kontribusi Penelitian**

### **1.5.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman pembaca mengenai penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan dengan menggunakan teknologi *e-filing* serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya.

### **1.5.2 Kontribusi Praktis**

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis, yakni sebagai tambahan informasi bagi Wajib Pajak terkait informasi mengenai layanan *e-filing*. Bagi Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan *e-filing* dapat menganalisis penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa maupun SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

### **1.5.3 Kontribusi Kebijakan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak mengambil keputusan dan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpajakan melalui *e-filing*.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori serta referensi yang berhubungan dengan analisis penerapan *e-filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT masa maupun SPT tahunan, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.



**BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknis analisis data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil analisis serta pembahasan data yang diperoleh melalui metode pengumpulan data dan menjelaskan data yang telah diolah serta menganalisis dan menginterpretasikannya.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan dan memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.