

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System* dan *Self Assessment System*. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *Self Assessment System* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013).

Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah. Namun dengan upaya memberikan sosialisasi tentang pajak, KPP Pratama Pangkalpinang mengharapkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat Pangkalpinang ini untuk membayar pajak.

Hingga Oktober 2015, realisasi penerimaan pajak menurut Kepala Kantor Penerimaan Pajak KPP Pratama Pangkalpinang yang dihimpun KPP Pratama

Pangkalpinang telah tercatat Rp450 miliar atau sekitar 61,6% dari target penerimaan pajak KPP Pratama Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang ditargetkan Rp731 miliar. Kinerja penerian pajak mengalami pertumbuhan sekitar 20 persen dibandingkan dengan tahun 2014. Penerimaan pajak tahun 2014 bulan Oktober sekitar RP360 miliar. Pertubuhan penerimaan pajak yang cukup signifikan tersebut tidak terlepas dari upaya KPP dalam melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak. KPP Pratama Pangkalpinang terus berupaya melakukan berbagai terobosan untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Tentunya, dengan harapan besar agar tingkat kesadaran wajib pajak dalam melakukan perbaikan laporan pembayaran pajak. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, KPP tersebut 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 Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan 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* (Sari, 2013). Landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisiensi, dan dipercaya oleh masyarakat adalah reformasi administrasi perpajakan. Suparman (2009:1) “Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat”. Selain melakukan revisi terhadap UU perpajakan guna meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak, pemerintah juga melakukan modernisasi dalam hal pelaporan dan pendaftaran pajak di Indonesia. Misalnya melalui pendaftaran wajib pajak secara *online*, pelaporan serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*.

E-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-registration* merupakan salah satu produk layanan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran wajib pajak baru yang ingin memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

E-registration mulai efektif digunakan sejak tahun 2005, yaitu sejak di terbitkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena dengan *e-registration* yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan *e-registration*.

Perubahan peraturan dari KEP-173/PJ/2004 menjadi PER-24/PJ/2009 membawa perubahan yang cukup signifikan mengenai tata cara pendaftaran dengan *e-registration*, salah satunya yang paling mendasar adalah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari wajib pajak untuk melakukan proses validasi NPWP, selain itu juga banyak perubahan-perubahan secara administratif Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). *E-registration* terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. *E-registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan untuk tidak perlu menyertakan pendukung yang dulu dipersyaratkan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/ Paspur dan surat kegiatan usaha. Sebagai langkah penguji terhadap kebenaran data yang disampaikan pada saat mendaftarkan diri untuk

memperoleh NPWP, petugas Direktorat Jenderal Pajak melakukan konfirmasi ke lapangan. Konfirmasi ini paling lama dilakukan satu tahun setelah menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu NPWP dengan prioritas sesuai dengan tingkat resiko wajib pajak baru dalam rangka membuktikan kebenaran pengisian formulir/ data yang disampaikan oleh wajib pajak tersebut yang telah mendaftarkan diri secara *online*.

E-filing 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 *e-filing*, 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-filing 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 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.

Wajib pajak yang menggunakan *e-filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan, dan keasliannya. Tujuan layanan pelaporan pajak secara *e-filing*, membantu para wajib pajak dengan cepat dan mudahnya memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang menunjukkan adanya pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah program sistem administrasi perpajakan dan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) mengenai “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *E-Registration*, *E-SPT*, dan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari”.

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. Sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap sistem administrasi perpajakan ini maka penelitian ini adalah **“PENGARUH IMPLEMENTASI *E-REGISTRATION*, *E-FILING*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK” (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PANGKALPINANG).**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah implementasi *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang ?
2. Apakah implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang ada, peneliti mencoba membatasi masalah yang hendak dipecahkan melalui kegiatan penelitian. Batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh implementasi *e-registration*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak . Wajib pajak yang dijadikan subyek penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini memberikan pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang akan diterapkan, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui :

1. Menguji pengaruh implementasi *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang.
2. Menguji pengaruh implementasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang.
3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang.

1.5 Kontribusi Penelitian

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

1. Kontribusi 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 implementasi *e-registration*, *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Pangkalpinang, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh

e-registration, *e-filing* dan kualitas pelayanan 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 membuat NPWP, pelaporan SPT, dan mendapat kenyamanan pelayanan bagi wajib pajak.

3. Kontribusi Kebijakan

- a. Bagi KPP Pratama Pangkalpinang, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai dasar pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-registration*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan serta sebagai strategi untuk mencapai target yang diharapkan di kantor tersebut. Hasil penelitian ini juga dimaksudkan agar menjadi masukan kepada kantor tersebut untuk lebih meningkatkan kualitas dari kantor tersebut.

I.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas penulisan skripsi ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, jurnal sebelumnya dan internet, yang berupa definisi. Bab ini juga menjelaskan pengertian perpajakan, kepatuhan wajib pajak, upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, implementasi *e-registration*, *e-filing*, dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak serta definisi lainnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, pengertian variabel dan operasionalisasi variabel, pengertian populasi dan sampel, rancangan analisis dan uji hipotesis penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan isi metode penelitian dan menyajikan hasil serta analisis data dari penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari hasil penelitian yang telah dianalisis dan dibahas, kemudian dibuat suatu kesimpulan, keterbatasan penelitian serta adanya saran maupun masukan agar menjadi lebih baik untuk masa yang akan datang.