

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah dari penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari – hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak didapatkan dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. *Self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh direktorat jenderal pajak. Sistem ini menggantikan sistem official assessment yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah system dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal ini berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Sejak 1 januari 2008, ketentuan umum dan tata cara perpajakan mengacu pada Undang- Undang nomor 28 tahun 2007 yang telah disahkan pada tanggal pemerintah pengganti UU No 5 Tahun 2008 dan Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009, salah satu tujuan perubahan tersebut adalah meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak serta mengantisipasi perkembangan di bidang ketentuan material dibidang perpajakan. Dengan dilaksanakannya kebijakan

tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan Negara dalam rangka jangka menengah dan panjang seiring dengan meningkatkan kepatuhan sukarela dan membaiknya iklim usaha.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005) dalam Wulandari Agustiniingsih (2016) administrasi perpajakan saat ini diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan yang kian memudahkan wajib pajak dalam hal kewajiban perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan- peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak dan melakukan inovasi - inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan perubahan pada administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Perpajakan membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak, guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya pembaharuan sistem terhadap pelaporan pajak maka negara berharap bahwa nantinya para wajib pajak dapat dengan sukarela melaporkan pajaknya baik pajak bersifat tahunan maupun masa.

Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tanggal 24 Januari 2005. E-SPT adalah medianya sedangkan *e-filing* adalah cara penyampaiannya. Dengan adanya pembaruan sistem administrasi perpajakan ini pemerintah berharap bahwa wajib pajak akan dengan sukarela melaporkan kredit pajaknya tanpa adanya surat paksaan, karena sistem online ini memudahkan seluruh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar dan melaporkan pajaknya, dengan kata lain seharusnya wajib pajak tidak perlu lagi menunggak pajaknya dengan alasan tidak adanya waktu luang untuk melaporkan pajaknya, terutama bagi wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan penghasilannya setiap setahun sekali, namun karena adanya kenaikan wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan pajak pada periode pelaporan wajib pajak orang pribadi maka

akan memakan banyak waktu bagi wajib pajak melaporkan pajaknya, maka dari itu direktorat jenderal pajak menyarankan agar wajib pajak melaporkan pajaknya menggunakan system e-filing yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa perlu mengantri dalam hal pelaporan pajak.

E-filing adalah suatu layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem 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 menghitung, pengisian, dan penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan dimana saja tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikannya kepada petugas pajak.

Namun sampai saat ini nyatanya masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas e-filing ini, dengan berbagai alasan dan hal lainnya, diantaranya masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti betul cara penggunaan e-filing ini, kurangnya sosialisasi cara penggunaan e-filing dirasa menjadi hal yang cukup dominan pada wajib pajak yang belum menggunakan e-filing ini, terutamanya adalah wajib pajak orang pribadi yang dimana dalam pelaporan pajak penghasilan SPT tahunan masih banyak kendala pada saat masa pelaporan pajaknya yang dimana serentak wajib pajak datang ke kantor pelayanan pajak terdekat untuk melaporkan SPT nya, namun masih banyak yang melaporkan SPT manual dengan kertas, sedangkan bagi mereka yang mulai mengerti cara penggunaan e-filing tetap harus dipandu oleh petugas pajak nya dalam hal pelaporan agar dapat memahami sepenuhnya penggunaan e-filing, hal ini menghambat bagi wajib pajak orang pribadi yang belum sama sekali tahu cara penggunaan e-filing karna harus bergantian dan mengantri panjang dalam melaporkan SPT nya karna jumlah wajib pajak yang datang jauh lebih banyak dibandingkan dengan petugas pajak yang bertugas dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT nya menggunakan e-filing.

Menurut Fuad Rahmany (2014) dalam Sari Nurhidayah (2015) berdasarkan data Dirlaj Pajak, potensi Wajib Pajak (WP) Karyawan dan Pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini WP pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dan dari jumlah itu yang menyetor SPR hanya 22 juta, sedangkan puluhan juta WP golongan pemilik usaha restoran dan hotel, yang membayar pajak hanya 460.000 orang.

Pemanfaatan *e-filing* oleh DJP yang akan diteliti, difokuskan di KPP Pratama Bekasi Utara. KPP Pratama Bekasi Utara menyediakan fasilitas – fasilitas pelayanan perpajakan berbasis komputer dan online yang dikenal dengan e-system, yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan. Salah satunya adalah fasilitas pelayanan modern yang disebut e-filing. Hingga saat ini di KPP Pratama Bekasi Utara penggunaan fasilitas e-filing dapat dikatakan belum maksimal pada pelaporan SPT. Hal ini mungkin disebabkan kualitas system, kualitas informasi dan kualitas pelayanan mengenai e-filing masih rendah sehingga berdampak pada kepatuhan wajib pajak terhadap fasilitas ini masih rendah pula. Namun menurut Wulandari Agustiningsih (2016) dalam penelitiannya, “Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan data di atas bahwa penggunaan fasilitas *e-filing* meningkat.

Berdasarkan data yang dilansir dari [ortax.org](http://ortax.org). Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mengungkapkan hanya 20% masyarakat Indonesia yang taat membayar pajak sedangkan 80% masyarakat Indonesia harus di tegur atau dipaksa untuk membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul penelitian : **“Pengaruh Penggunaan Fasilitas E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT” (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara).**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan permasalahan di dalam penelitian ini adalah:

Apakah Penggunaan Fasilitas e-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh Penggunaan Fasilitas e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari skripsi ini, diantaranya:

a. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi sebagian dari persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, serta memperoleh wawasan tentang penggunaan fasilitas e-filing dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi tentang bagaimana mengetahui pengaruh penggunaan fasilitas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran serta evaluasi bahan pertimbangan atau pelaksanaan kebijakan - kebijakan perpajakan yang terkait dengan usaha peningkatan terhadap wajib pajak.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak – pihak yang berkepentingan dan penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai media informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan dan mendalami kembali masalah ini.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan dalam identifikasi masalah diatas, maka yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Penggunaan Fasilitas E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Di dalam sistematika penulisan ini penulis membagi 5 bagian pembahasan, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

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

Bab ini akan menjelaskan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian, penelitian – penelitian terdahulu, kutipan buku yang berupa pengertian dan definisi dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, data dan pembahasan.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dan memberikan saran berupa masukan kepada pihak instansi yang terkait.

