

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membayar pajak adalah salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan bangsa. Sistem *self assessment* sudah berjalan selama lebih dari tiga dekade telah terbukti menjadikan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara untuk membiayai pembangunan negeri ini. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan tidak dengan mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP, 2015).

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kewarganegaraan di bidang perpajakan berada di anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia yaitu suatu sistem dimana wajib pajak akan 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. Supaya sistem tersebut dapat berhasil maka dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyikapinya dengan melakukan modernisasi perpajakan, salah satunya adalah penyampaian SPT yang kini tidak lagi hanya menggunakan secara manual tetapi dapat disampaikan secara elektronik yang dikenal dengan istilah *e-filing*. Aplikasi ini akan memungkinkan cara penyampaian SPT Masa dan penyampaian SPT Tahunan dengan Pemberitahuan Perpanjangan SPT secara elektronik yang digunakan secara *online* dan *real time* melalui (*Application Service Provider*)

adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke DJP. 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 perhitungan, pengisian dan penyampaian SPT. Sistem *e-filling* dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan internet, untuk 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.

Mulai awal bulan Juli tahun 2016, Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembayaran dan penyetoran pajak harus melalui surat setoran pajak elektronik (*e-billing*, *e-filing* dan *e-faktur*). Dalam sistem pembayaran dan penyetoran Negara secara elektronik (*billing system*) maka Wajib Pajak diminta untuk membuat kode *billing* melalui laman DJP secara *online* yang nantinya akan digunakan sebagai identitas pembayaran dan penyetoran pajaknya. *E-filling* pajak mulai dilakukan dari 1 April 2018 dan wajib dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak (pengusaha atau perusahaan yang memiliki omzet penjualan lebih dari Rp 4.8 miliar) dalam menyampaikan SPT Masa PPN (Pajak Pertambahan Nilai) yang memiliki transaksi. Selain itu, wajib pajak badan juga diwajibkan menyampaikan PPh Pasal 21 (Pajak Penghasilan Pasal 21) melalui sistem lapor pajak online, sepanjang nilainya tidak nihil. Ketentuan ini ditegaskan dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 9/PMK.03/2018.

Fasilitas *e-filling* merupakan cara yang paling mudah dan nyaman dalam mempersiapkan, menyampaikan SPT dan permohonan perpanjangan SPT Masa ke KPP karena dapat dikirimkan kapan saja termasuk hari libur dan tidak perlu datang ke KPP secara langsung. Konfirmasi yang diperoleh saat itu juga *real time*, apabila ada data-data SPT yang dikirim secara elektronik telah

disampaikan dan diisi dengan lengkap dan benar. Pengoperasian sistem *e-filling* menggunakan sistem online melalui internet sehingga hal yang mungkin terjadi adalah Wajib Pajak kurang menguasai dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jendral Pajak serta akses koneksi internet di Indonesia yang belum optimal sehingga dapat mengganggu proses penyampaian SPT.

Oleh karena itu, diharapkan Wajib Pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filling* tersebut. Maka dengan adanya sistem *e-filling* diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada administrasi perpajakan di Indonesia, serta menjadi jalan keluar yang dapat membantu serta memangkas biaya, sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu yang kemudian mendukung Kantor Pajak dapat melakukan percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan juga akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT dan juga menunjukkan bahwa Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak.

Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-filling* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Hal ini mungkin disebabkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan mengenai *e-filling* masih rendah sehingga berdampak pada Kepuasan Wajib Pajak terhadap fasilitas ini sebagai sarana dalam penyampaian SPT Masa yang masih rendah. Kepuasan masyarakat khususnya Wajib Pajak merupakan tujuan utama dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan

menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang telah diberikan khusus Direktorat Jendral Pajak apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap Wajib Pajak dalam rangka mewujudkan *good government* dan pelayanan prima.

Untuk melakukan *e-filling* Wajib Pajak harus menggunakan aplikasi dari ASP yang sudah diakui dan disahkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Online Pajak penyedia aplikasi *e-filling* pajak dan e-SPT alternative berbasis online yang telah disahkan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan Surat Keputusan Nomor KEP-193/PJ/2015. Online Pajak memberikan banyak manfaat yang mempermudah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan dalam hitung, setor, dan lapor pajak serta mengelola administrasi perusahaan dalam satu aplikasi terpadu. Maka dalam penyampaian ketepatan waktu SPT adapun sebagai berikut :

a. Batas Waktu Pelaporan SPT Tahunan

Untuk mengetahui batas pelaporan SPT Tahunan, maka yang perlu diketahui adalah pelaporan SPT Tahunan terbagi menjadi dua jenis yaitu:

- Pelaporan SPT Tahunan Pribadi / Perorangan
- Pelaporan SPT Tahunan Badan / Perusahaan

Ketentuan batas akhir pelaporan SPT Tahunan untuk kedua jenis SPT Tahunan tersebut tidak sama dan hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Nomor 16 Tahun 2009.

b. Batas Pelaporan SPT Tahunan Pribadi

Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi kewajiban pelaporan SPT Tahunan dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

- SPT Tahunan 1770, yang diperuntukkan bagi anda yang bekerja sebagai wiraswasta atau pemilik usaha.
- SPT Tahunan 1770S, untuk pegawai atas karyawan dari satu pemberi kerja yang total penghasilan setahun lebih dari 60 juta.
- SPT Tahunan 1770SS, untuk pegawai atas karyawan dari satu pemberi kerja yang total penghasilan setahun kurang dari 60 juta.

Untuk ketiga jenis pelaporan SPT Tahunan tersebut batas akhir untuk lapor adalah sama yaitu 31 Maret adalah hari libur maka biasanya akan diatur melalui surat keputusan Dirjen Pajak apakah pelaporan SPT Tahunan Pribadi tersebut diundur atau dimajukan.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil yang berbeda, peneliti tertarik berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem E-filling Dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cikarang Selatan”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Penerapan Sistem *E-filling* dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan ?
2. Apakah Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan ?
3. Apakah terdapat adanya pengaruh secara bersamaan antara Penerapan Sistem *E-filling* dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP terhadap Kepuasan Wajib Pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh ketepatan waktu penyampaian SPT WPOP terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cikarang Selatan.

3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan sistem *e-filling* dan ketepatan waktu penyampaian SPT WPOP secara bersamaan terhadap kepuasan terhadap Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan

1. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rekan-rekan mahasiswa lain yang ingin lebih menggali bidang perpajakan, juga sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan, selain itu juga dapat menjadi referensi yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Ekonomi Akuntansi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas banyaknya pertanyaan terkait dengan penulisan skripsi juga sebagai media untuk menambah wawasan dalam bidang perpajakan yang penulis minati.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan sebagai bahan yang dapat dikembangkan maupun tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT secara melalui media elektronik yaitu sistem *e-filling*.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh tiga variabel yang digunakan yaitu Penerapan Sistem *E-Filling*, Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP dan Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filling* untuk membayar pajak dan menyampaikan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai materi yang ada dalam bab lainnya. Maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori penelitian yang berkaitan dengan teori pajak, definisi e-filing, pengertian SPT, ketepatan waktu penyampaian SPT, pengertian kepuasan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, definisi operasional variabel, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengolahan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan bias dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.