

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang, yang menggunakan pajak sebagai salah satu sumber pendapatan utama untuk membiayai segala macam kebutuhan negara. Peran pajak sangat besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara.

Seiring perkembangan teknologi dan 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 melalui elektronik yang dikenal dengan istilah *e-filing*. Dengan menggunakan aplikasi ini akan memungkinkan pengguna dapat menyampaikan SPT Masa dan penyampaian SPT Tahunan dengan Pemberitahuan Perpanjangan SPT secara elektronik yang dapat digunakan dengan secara *online* atau *real time* melalui (*Application Service Provider*) adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah disiapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke DJP. Dengan diterapkan sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan bagi Wajib Pajak 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 pemungutan pajak ada tiga jenis yang ada di Indonesia yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, *Witholding System*. Indonesia menggunakan pemungutan pajak *Self Assesment System* adalah sistem pajak yang membebaskan penentuan besarnya pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak yang bersangkutan secara mandiri. Menurut penjelasan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum Perpajakan adapun peraturan yang terakhir diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 (UU KUP) ditetapkan tata cara pembayaran, penyetoran pajak, dan pelaporannya.

Fasilitas *e-filing* merupakan cara yang paling mudah dan aman dalam menyampaikan SPT dan permohonan perpanjangan SPT Masa ke KPP karena dapat dikirim kapan saja termasuk hari libur dan tidak perlu datang ke KPP secara langsung. Konfirmasi saat itu juga dalam keadaan *real time*, apabila ada data-data yang dikirimkan secara elektronik telah disampaikan dan diisi dengan lengkap dan benar. Dalam pengoperasian sistem *e-filing* dengan sistem *online* hal yang perlu diperhatikan adalah dalam pengisiannya agar memungkinkan Wajib Pajak tidak mengisi dengan salah, dan hal yang sering terjadi adalah ketika Wajib Pajak tidak menguasai dalam melakukan sinkronisasi terhadap format yang telah disediakan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Oleh karena itu, diharapkan Wajib Pajak harus mengisi dengan berhati-hati dan harus teliti mengenai dalam pengisian sistem *e-filing*. Dengan adanya sistem *e-filing* dapat mempermudah proses dalam penyampaian SPT Masa atau Tahunan serta mengurangi pertemuan antara Wajib Pajak dengan petugas pajak dan mengurangi dampak antrean yang sering terjadi di KPP masing-masing wilayah.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra dkk (2015) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Widilestariningtyas (2014), Gustiyani (2015) dan Astutu (2015) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Azleen Llias dalam Irma Adehania Chalik (2017) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-Filing* berpengaruh positif. Penelitian Lai dkk (2008) dalam Irma Adehania Chalik (2017) bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi teknologi kesiapan (*technology readiness*), yaitu keyakinan

(*optism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*) dan ketidakamanan (*insecurity*). Hal ini sejalan dengan penelitian Thompson (2013) dalam Irma Adehania Chalik (2017) bahwa minat pengguna *e-banking* karena menggunakan kecanggihan, ketepatan, dan keakuratan pengguna informasi termasuk salah satunya adalah fasilitas *e-Filing*.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas 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 System E-Filing Dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepuasan Wajib Pajak”**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan System E-Filing Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah Ketetapan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi dapat Berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah Penerapan Sistem E-Filing dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Penerapan Sistem E-Filing Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3. Untuk mengetahui Penerapan Sistem E-Filing dan Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Perguruan Tinggi Akademi

Hasil penelitian ini diharapkan untuk rekan-rekan mahasiswa lain yang ingin lebih menggali dalam bidang perpajakan, serta juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan, selain itu juga dapat menjadi referensi yang akan datang

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui lebih dalam mengenai Penerapan System E-Filing, Ketepatan Waktu Penyampaian SPT WPOP, dan Kepuasan Wajib Pajak.

3. Bagi Perusahaan

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

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh tiga variabel yang digunakan yaitu Penerapan Sistem E-Filing, Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk membayar pajak dan menyampaikan SPT Tahunannya.

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 hal 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 DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan 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 bisa dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.