

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghitung dan melaporkan pajak yang terutang adalah kewajiban bagi wajib pajak. Data penghitungan pajak tersebut disebut Surat Pemberitahuan (SPT), baik masa maupun tahunan. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU No. 18 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan pada pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak. Di Indonesia mekanisme perpajakan yang dianut saat ini untuk berbagai jenis pajak didasarkan pada *self assessment system* yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak secara otomatis menghitung dan menetapkan sendiri berapa besarnya utang pajaknya, menyetorkannya ke kas negara dengan mempertanggung-jawabkan penghitungan, penetapan, dan pembayaran pajak tersebut kepada otoritas perpajakan yang disebut dengan istilah fiskus.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang berbasis *E-System* seperti E-SPT diberlakukan agar sistem perekaman data di Kantor Pelayanan Pajak dapat dilakukan dengan cepat, akurat dan nyaman karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dalam 24 Jam sehari dan 7 hari seminggu. Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat Ita, dkk (2009).

Sistem terkomputerisasi dan online yang merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan secara *self assessment*. Berbeda dengan sistem perpajakan terdahulu, yaitu *office assessment*, sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Kewajiban menyampaikan SPT dalam bentuk elektronik itu diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor 01/PJ/2017 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik.

Permasalahan yang terjadi selama ini adalah antrian penyampaian SPT dari Wajib Pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data SPT yang jumlahnya terbatas sehingga perekaman data menjadi lambat. Agar dapat membantu pelayanan dalam pelaporan dan perekaman data secara cepat, tepat dan akurat maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan modernisasi perpajakan dan salah satunya penerapan menggunakan E-SPT. modernisasi perpajakan yang efektif harus didukung dengan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi segala peraturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat jenderal Pajak telah melakukan terobosan untuk mempermudah penyampaian SPT melalui aplikasi E-SPT. Penerapan E-SPT diawali dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004

tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dan sudah beberapa kali diubah dengan adanya Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Elektronik Surat Pemberitahuan adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak dalam membuat SPT dengan lebih mudah dan tidak menggunakan banyak banyak kertas. Selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak, aplikasi ini juga membantu tugas pegawai pajak.

Berdasarkan fenomena yang ada Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang berbentuk aplikasi offline bertujuan guna mempermudah Wajib Pajak Pribadi menyampaikan SPTnya. Tetapi mengenai pemanfaatan E-SPT khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Bandar Lampung untuk pengguna E-SPT Wajib Pajak orang pribadi masih sangat rendah dari 84.062 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan menggunakan E-SPT hanyalah 16% dimana persentase tersebut mayoritas pengguna E-SPT ialah Pegawai Negeri Sipil karena sudah diwajibkan untuk menggunakan E-SPT dan untuk peningkatan wajib pajak orang pribadi selama setahun terakhir tidak terlalu signifikan, setiap tahunnya peningkatan wajib pajak orang pribadi tidak pernah lebih dari 16% apabila di hitung rata-rata hanya 16%.

Menurut Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiastiadi masih banyak masyarakat yang mengeluh mengaku masih kesulitan dalam mengakses dan menggunakan E-SPT. Menurut Dewi (2016) sebagai wajib pajak mengungkapkan bahwa penggunaan E-SPT yang dilakukan belum membuat dirinya puas. Menurut Rosmalia (2016) sebagai wajib pajak wajib pajak mengungkapkan bahwa menggunakan E-SPT masih cukup merepotkan dalam pelaporannya sedangkan menurut Wilvan penggunaan E-SPT banyak mengalami hambatan dalam mempraktikannya Sajaah (2016).

Di Kota Bandar Lampung memiliki 3 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu KPP Pratama Tanjung Karang, Kedaton dan Teluk Betung. Pada tabel dibawah ini yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2014 sampai 2016.

Tabel 1.1

Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penyampaian SPT dan E-SPT

Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	SPT diterima	Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT) diterima
KPP Pratama (Tanjung Karang)	2014	72.747	22.060	1.409
	2015	78.388	19.501	7.887
	2016	84.062	4.319	28.218
KPP Pratama (Kedaton)	2014	71.154	30.900	30.747
	2015	78.081	27.986	18.705
	2016	85.324	32.876	28.322
KPP Pratama (Teluk Betung)	2014	46.839	23.737	747
	2015	50.728	21.425	4.509
	2016	54.867	13.691	7.491

Sumber : Artikel (<http://www.buanainformasi.com/>).

Dalam tiga tahun terakhir penerimaan SPT berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa wajib pajak orang pribadi lebih banyak menggunakan SPT manual dibandingkan dengan E-SPT tetapi penggunaan E-SPT mengalami peningkatan di 2 KPP Pratama yaitu Tanjung Karang dan Teluk Betung sedangkan di KPP Pratama Kedaton penggunaan E-SPT mengalami penurunan. Tetapi berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan mengalami peningkatan setiap tahunnya pada 3 KPP Pratama di Bandar Lampung.

Reformasi perpajakan dibidang teknologi informatika berbasis *E-system* yang ada pada saat ini seperti: *E-registration*, *E-SPT*, *E-filing* dan *E-Payment* merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga

administrasi perpajakan dilaksanakan dengan tertib tetapi penerapan E-SPT tidak terlepas dari berbagai perilaku pemikiran wajib pajak seperti manfaat sistem, persepsi kemudahan kegunaan dan kondisi yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak Endang (2014).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT oleh Wajib Pajak Pribadi”**. Penelitian ini mereplikasi penelitian terdahulu yang dibuat oleh Ramadhan (2010). Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini adanya penambahan variabel yaitu kepuasan wajib pajak sebagai variabel bebas dan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Bandar Lampung yaitu KPP Pratama Tanjung Karang, Kedaton dan Teluk Betung sedangkan Ramadhan melakukan penelitian di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017 dan untuk menghindari agar pembahasan ini tidak menyimpang dari materi pokoknya, penelitian ini mempunyai batasan ruang lingkup yaitu penelitian ini akan membahas mengenai Pengaruh Manfaat, kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung. Dimana objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Bandar Lampung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah manfaat memberikan pengaruh terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi?

2. Apakah kemudahan memberikan pengaruh terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah Kepuasan Wajib Pajak memberikan pengaruh terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris tentang :

1. Pengaruh manfaat terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi
2. Pengaruh kemudahan terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi
3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap efektivitas penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak orang pribadi

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP), pihak lain serta penulis sendiri sebagai berikut:

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui penerapan E-SPT dan dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak sebagai bahan pertimbangan dalam praktek sistem informasi dalam mengembangkan teknologi informasi.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu pertimbangan dan sumber informasi untuk pengembangan teori dan penelitian yang akan peneliti buat terutama yang berkaitan dengan perpajakan, khususnya untuk memahami sistem elektronik Surat Pemberitahuan Tahunan.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu Ekonomi Akuntansi khususnya Akuntansi Perpajakan dan

meningkatkan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi akan mudahnya penggunaan pelaporan Elektronik Surat Pemberitahuan Tahunan.

d. Bagi Peneliti

Bagi peneliti adalah sebagai proses belajar sehingga dengan sendirinya akan menambah wawasan dan pengetahuan yang luas bagi penulis, yaitu mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap efektivitas Penggunaan fasilitas E-SPT.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang menggunakan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua membahas mengenai landasan teori yang mendasari penelitian, tujuan umum mengenai variabel dalam penelitian, pengembangan kerangka pemikiran teoritis, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi penjelasan mengenai apa saja variabel yang digunakan dalam penelitian serta definisi operasionalnya, mengenai apa saja populasi dan sampel yang digunakan, apakah jenis dan sumber data yang digunakan, kemudian metode pengumpulan data dan metode analisis data seperti apa yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN