BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan perekonomian yang semakin kompleks dan persaingan yang semakin ketat serta tajam menimbulkan suatu pemikiran untuk melakukan pembangunan disegala bidang politik, bidang ekonomi, bidang sosial maupun budaya hal ini dilakukan dalam usaha untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang nantinya akan diharapkan atau tercipta manusia Indonesia seutuhnya. Untuk menciptakan hal tersebut diperlukan peningkatan penerimaan Negara dari sumbangan diluar minyak dan gas bumi, terutama dari sektor pajak yaitu terus menyempurnakan sistem perpajakan. (Nikchehreh:2002).

Menurut Sadhani (2004) mengemukakan bahwa guna melakukan penilaian tingkat efisiensi suatu sistem perpajakan, terdapat dua elemen dasar yang selalu menjadi acuan, yaitu (1) biaya kepatuhan perpajakan (*compliance of taxation*) dan (2) biaya administrasi perpajakan (*administrative cost*). Sistem perpajakan dikatakan efisien apabila biaya kedua elemen tersebut rendah.

Namun tingginya biaya kepatuhan pajak *compliance of taxation*, menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak. Idealnya biaya kepatuhan pajak tidak memberatkan dan menghambat Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Sampai dengan saat ini memang belum ada studi yang komprehensif mengenai besaran biaya kepatuhan pajak di Indonesia, tapi bukan berarti biaya kepatuhan pajak tidak membebani wajib pajak. (Budi, 2012).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009:151) menyatakan bahwa biaya kepatuhan (*complience cost*) adalah seluruh biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sedangkan Menurut Sandford (1993) biaya kepatuhan disini bukan hanya biaya dalam artian uang, tapi juga waktu dan pikiran Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Wajib Pajak harus mengeluarkan uang selain untuk membayar pajak terutang, minimal untuk biaya perjalanan dan administrasi ke bank atau kantor pos untuk melakukan penyetoran, selain itu wajib pajak juga harus meluangkan waktu untuk membaca petunjuk pengisian SPT, mengisinya dan mengirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak juga dibebani pikiran takut kalau-kalau pemahamannya atas peraturan perpajakan berbeda dengan pemahaman petugas pajak kemudian dituduh melakukan *tax evasion*.

Bukan hanya itu saja, permasalah dalam efisiensi sistem perpajakan adalah dalam *administrative cost* dimana kontribusi penerimaan pajak yang masih rendah, sementara pada saat yang sama transfer dana dari pusat dalam bentuk dana perimbangan sangat tinggi. Anggaran publik lebih banyak digunakan untuk belanja operasional rutin pemerintahan. Hal ini menunjukkan tidak efisiennya birokrasi, karena belanja untuk institusi pemerintah lebih besar daripada belanja untuk pelayanan publik. Kondisi ini secara umum diduga terjadi karena belum terwujudnya efisiensi. (Hamdi, 2009).

Administrative cost merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh sektor publik dalam hal ini pemerintah suatu negara, terutama terkait dengan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh lembaga yang mengadministrasikan pajak atau *tax bureau*

yang di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak. Meliputi biaya gaji, alat tulis kantor, transportasi, penyusutan, air, listrik, dan telepon, pemeliharaan, teknologi informasi, pendirian gedung kantor, peningkatan kuantitas,dan kualitas sumber daya manusia. Selain itu juga meliputi biaya membuat dan mensahkan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya, biaya pengadilan pajak, dan penyuluhan pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2009:151).

Bukan hanya itu, Menurut pendapat Aris Aviantara (2009) sistem perpajakan di Indonesia mempunyai kompleksitas yang tinggi, bukan hanya jumlah peraturannya yang sangat banyak, tetapi juga sering berubah dari waktu ke waktu, ditambah lagi dengan sosialisasi dari otoritas perpajakan dirasakan kurang optimal.

Akibat dari sistem perpajakan yang tidak optimal dan tidak efisien adalah dapat menyebabkan orang cenderung menaruh dananya di luar negeri. Hal ini ironis karena pajak yang seharusnya bisa membantu pendapatan negara justru menyebabkan lebih banyak dana lari ke luar negeri. (Lin Che Whei, Kompas.com : 2001).

Hal itu jelas sistem perpajakan yang tidak optimal dan tidak efisien dapat menyebabkan pengurangan pendapatan negara seperti hasil dari penelitian Brondolo, dkk. (2000) menunjukkan bahwa administrasi perpajakan indonesia ditimpa oleh banyak kelemahan. Kurangnya penegakan hukum dan kerangka kerja, lemahnya sistem organisasi, ketidak efektifan pelayanan dan penegakan hukum bagi Wajib Pajak, dan lambatnya informasi menyebabkan pengurangan pendapatan negara dari pajak.

Sementara itu, Fritz Neumark sebagaimana dikutip oleh (Safri Narmantu), mengemukakan pandangannya mengenai kemudahan sistem perpajakan dan menyebutnya sebagai ease of administration and compliance, yaitu:

- The requirement of clarity, yaitu dalam proses pemungutan pajak terdapat kejelasan antara lain menyangkut kejelasan mengenai subyek, obyek, tarif, kapan pajak harus dibayar, dimana harus dibayar, hak-hak WP, sanksi hukum bagi WP maupun bagi pejabat pajak;
- The requirement of continuity, yaitu menyangkut perlunya kesinambungan kebijaksanaan atau peraturan yang dijadikan landasan dalam bidang perpajakan;
- The requirement of economy, yaitu menghendaki agar organisasi dan administrasi pajak (fiskus) dilaksanakan seefisien mungkin, karena biaya dan tenaga yang dikorbankan untuk pemungutan pajak harus seimbang;
- The requirement of convenience, yaitu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya wajib pajak merasa senang dan tidak tertekan.

Efisiensi dalam pemungutan pajak yang merupakan salah satu persyaratan terciptanya kemudahan administrasi pajak diupayakan dengan cara menekan pengeluaran-pengeluaran untuk pemungutan pajak pada tingkat yang serendah-rendahnya. Dengan demikian, apabila pemakaian sumber-sumber yang digunakan dalam pemungutan pajak dapat mencapai tingkat yang serendah-rendahnya daripada sebelumnya, maka efisiensi pemungutan pajak pun dapat tercipta. Dengan terciptanya efisiensi dalam pemungutan pajak disisi petugas pajak, maka

salah satu persyaratan dari kemudahan administrasi pajak pada akhirnya akan tercapai. (Purnomo: 2005).

Administrasi perpajakan memiliki peranan yang krusial di dalam menentukan seberapa efektif sistem perpajakan suatu negara. Sayangnya, administrasi perpajakan di banyak negara, kususnya Indonesia tidak berfungsi optimal dan menyimpang dari tujuan nya yang ada pada undang-undang perpajakan. (Delis: 2009).

Salah satu aspek penting untuk memahami efisiensi sistem pajak adalah dengan mengerti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi sistem pajak tersebut, (Seyed Mohammad Mousavi:2010) melakukan peneltian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi sistem pajak, hasil penelitian tersebut menunjukan bawha efisiensi sistem pajak dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi. Menurut **(**Herry Susanto 2012) DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Akan tetapi penggunaan teknologi informasi belum merata, apalagi mengakar dalam kehidupam masyarakat banyak orang yang sudah mulai menggunakan komputer tetapi sebagian besar terlihat belum memanfaatkannya secara efisien, jauh dibawah kemampuan dan fungsinya. Penggunaan yang kurang efisien ini bukan hanya terjadi pada masyarakat biasa, bahkan beberapa organisasi/instansi yang seharusnya merupakan perintis masyarakat informasi

terlihat masih berada pada tahap awal dalam melembagakan pemanfaatan teknologi informasi. (Pandu Kawula, 2012).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh penggunaan sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, pengukurannya, berdasarkan intensitas pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Thompson et al, 1994). Sedangkan pemanfaatan menurut Davis (1989) dalam Suhaili (2004) dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Pemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Oleh karena itu sangat penting bagi anggota organisasi untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut. Akan terdapat return investasi yang kecil jika pekerja gagal untuk menerima teknologi tersebut atau tidak dapat memanfaatkannya secara maksimal sesuai dengan kapabilitasnya.

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat

komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.(Wardiana,2002)

Teknologi informasi dapat menjadi unsur utama untuk memenuhi tantangan tantangan lingkungan perusahaan yang cepat berubah, dan bahkan di era globalisasi penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan keunggulan yang strategis (O'Brien, 1996). Selain itu teknologi informasi dapat menambah kecepatan kerja organisasi, dan secara umum dapat menambah kecepatan proses pekerjaan sehingga dapat meningkatkan fleksibilitas dan meningkatkan kinerja organisasi untuk peduli kepada pelanggan (Mulyadi,1996).

Selain pemanfaatan teknologi informasi, persepsi wajib pajak juga mempengaruhi efisiensi sistem perpajakan. Menurut (John : 2002) sistem pajak dianggap sebagai efisien ketika memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pola yang berbeda dari persepsi pembayar pajak.

Akan tetapi pada kenyataannya, persepsi masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah masih teramat negatif, hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit.(Budi, 2012)

Selain itu akibat kasus Gayus persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan

informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap resistance dan enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi. Masyarakat berpendapat hanya sedikit sekali yang akan kembali kepada wajib pajak atau disumbangkan dalam pembangunan bangsa. Jadi lebih baik tidak perlu membayar pajak saja. Kesimpulan seperti ini dihasilkan dari informasi dan pandangan yang tidak menyeluruh. Hal ini tentunya memerlukan adanya transparansi dan akuntabilitas dari DJP. DJP harus senantiasa berusaha membangun kepercayaan para wajib pajak kemudian seharusnya menjamin dan menjawab kepercayaan tersebut dengan melakukan pembenahan internal. Sehingga terwujudkan kondisi dimana masyarakat benar-benar merasa percaya bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak akan dikorupsi dan akan disalurkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. (Herry Susanto, 2012).

Persepsi menurut Ruch (1967: 300) persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu. Senada dengan hal tersebut Atkinson dan Hilgard (1991: 201) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan.

sistem pajak dianggap sebagai efisien ketika memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pola yang berbeda dari persepsi pembayar pajak. (John : 2002).

Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Torgler (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Ketersediaan barang publik adalah masalah kepercayaan Wajib Pajak pada pemanfaatan pajak yang dibayar. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa pajak yang dibayar tidak dapat dikelola dengan baik oleh Pemerintah, sehingga Wajib Pajak merasa tidak memperoleh manfaat yang nyata dari pajak yang dibayarnya.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah **"Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak" .**

1.2 Identifikasi dan Rumusalan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah :

1. Pemanfaatan teknologi informasi yang masih belum optimal.
2. Masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat selaku wajib pajak kepada pemerintah.

3. Tingginya biaya kepatuhan wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Bagaimana persepsi wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Bagaimana efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
4. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman, mengumpulkan data-data dan informasi yang berkaitan dengan manfaat teknologi informasi dan persepsi wajib terhadap efisiensi sistem pajak yang kemudian dianalisa untuk memperoleh hasil yang diharapkan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

2. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
3. Untuk mengetahui efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat secara praktis sebagai berikut :

1. **Bagi penulis**

   Penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib terhadap efisiensi sistem pajak, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai teori yang ada dan faktanya di lapangan.

2. **Bagi Kantor Pelayanan Pajak**

   Hasilpenelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan memberikan pandangan bagi instansi berkaitan dengan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP di wilayah Kota Bandung Bandung Tegallega.

3. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP di wilayah Kota Bandung Bandung Tegallega.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pemanfaatan teknologi informasi, persepsi wajib pajak dan efisiensi wajib pajak yang dijadikan sebagai tambahan informasi yang berguna sehingga untuk perkembangan selanjutnya menjadi semakin baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berencana melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang berlokasi di Jl. Soekano Hatta No. 216

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada Maret 2012 sampai Juli 2012.

Tabel 1.1

Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
I	**Tahap Persiapan :**						
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing	■	■	■	■	■	
	2. Membuat outline dan proposal skripsi	■					
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi	■					
	4. Menentukan tempat penelitian	■					
II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1. Mengajukan outline dan proposal skripsi	■					
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan	■					
	3. Penelitian di perusahaan		■	■	■		
	4. Penyusunan skripsi	■	■	■	■	■	
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft skripsi					■	
	2. Sidang akhir skripsi					■	
	3. Penyempurnaan laporan skripsi						■
	4. Penggandaan skripsi						■