BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan (Suryadi, 2006:105). Masih menurut Suryadi (2006), bagi Indonesia penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam APBN setiap tahun, yang digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Dana yang diperlukan itu salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak dari rakyatnya (Siti Kurnia, 2010:26). Pajak adalah iuran rakyat ke kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapati jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Moh. Zain, 2007:35).

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan (Ikhsan Budi R, 2007). Keberhasilan pengumpulan pajak tergantung pada wajib pajak itu sendiri, karena semakin patuh wajib pajak membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak tidak patuh untuk membayar pajak, maka penerimaan pajak akan menurun (Iksan Budi R, 2007). Pajak tidak hanya ada di Indonesia, dan sudah menjadi fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara di seluruh dunia (Siti Kurnia Rahayu, 2010:12).

Dalam usaha meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perpajakan terus melaksanakan terobosan guna mengoptimalkan penerimaan di sektor ini, melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109). Menurut Sudapmi (2009) dalam kegiatan pembangunan pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit dan cenderung meningkat setiap tahunnya, sumber dana yang bisa didapat dari potensi kekayaan alam pada suatu negara, atau hasil dari iuran masyarakat. Melihat kondisi seperti ini menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:137-138) menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Pajak diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh suatu negara kepada warga negaranya berdasarkan undang-undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada warga negaranya (Mardiasmo, 2008:2). Untuk itu pemerintah berupaya untuk senantiasa meningkatkan penerimaan negara dari *sector* pajak melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Wirawan, 2008:4).

Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi perpajakan dengan menjalankan sistem modernisasi administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi, yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia (Wahyu Agung Priyadi, 2012). Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

menyadari kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia *modern*, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan, Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). DJP melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan, sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005). Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan semaksimal mungkin, seiring dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak maka disyaratkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, pada zaman *modern* Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan perkembangan pelayanan perpajakan dengan melakukan modernisasi perpajakan(Ita Salsalina Lingga, 2012).

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang (Ita Salsalina Lingga, 2012).

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia, dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dunia mengenai kejadian yang terjadi, namun sekarang informasi mengenai kejadian yang terjadi menyebar dengan cepat (Gita Gowinda, 2010). Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing*, yang bisa meningkatkan efektivitas pelaporan pajak (Iim Ibrahim,2009:35).

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai, pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan *Internet Banking*). Selain pembayaran melalui *e-banking*, adanya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui *e-filing* (Fikriningrum, 2012). Dibuatnya SIDJP adalah sebagai penunjang modernisasi di bidang *business process* yang mencakup penyempurnaan sistem dan prosedur perpajakan, sistem pengawasan, Masalah yang muncul pada saat SIDJP diimplementasikan, salah satunya adalah diterapkan *e-registration* yang dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, melalui sistem ini wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat, sistem *e-registration* hanya sistem pendaftaran dan perubahan data wajib pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Ditjen Pajak, wajib pajak hanya perlu membuka situs Ditjen Pajak dan mengisi kolom isian

yang sudah disediakan, setelah semua isian terlengkapi, Ditjen Pajak akan melakukan validasi data, fasilitas *eregistration* ini juga didukung fasilitas e-SPT, melalui e-SPT ini, wajib pajak akan terhindar dari duplikasi *input* transaksi, data SPT wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan ter-enkripsi (memiliki kode kunci) (Muhammad Jufri, 2010). *E-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN) (Wiyono, 2008). Tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu (Dewi Ratih, 2009).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban (Rahman,2010). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) masih tergolong rendah belum sesuai dengan yang ditargetkan, hal ini disebabkan karena masih banyak wajib pajak yang telah menyetor SPT namun tidak tepat waktunya (Adjat Djantika, 2012). Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 171). Optimalisasi pemasukan dana ke Kas Negara tidak hanya tergantung kepada fiskus saja atau kepada Wajib Pajak saja, akan tetapi kepada kedua-duanya berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010:26).

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Arief Wibowo, 2006). Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut, kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing* (Hastuty, 2006). Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005). Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Gita Gowinda, 2010).

Fenomena yang terjadi yaitu, wajib pajak masih kurang merasakan kemudahan dalam menggunakaan aplikasi *e-filing*, padahal dengan adanya *e-filing* ini kewajiban bisa dilaksanakan di mana saja, sehingga tidak ada alasan apapun bagi wajib pajak untuk mengabaikan kewajibannya melaporkan SPT menurut Yuddy Chrisnandi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2016). Menurut Kepala Seksi Pengembangan dan Penyuluhan Dirjen Pajak di Kantor Pajak Jakarta Muktia Agus Budi (2013) *e-filing* ini dibuat untuk mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak

dengan petugas pajak, mengurangi volume antrean, mengurangi berkas fisik dokumen perpajakan agar pelaporan SPT lebih mudah, biasanya budaya orang-orang negara ini melakukan penyerahan SPT di batas-batas akhir waktu penyerahan. Adapun menurut Kepala Subdit Penyuluhan Perpajakan DJP Sanityas J (2014) bahwa masyarakat kita kurang *aware* dengan *e-filing*, karena maunya serba instan, wajib Pajak lebih memilih untuk melaporkan SPT Tahunan nya secara *manual*, bahkan selalu berharap melaporkan SPT diisi dan dilaporkan pihak kantor. Adapun masalah yang terjadi di tempat penelitian menurut Kasubag Mobilisasi Dana PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Uswarudin (2016) bahwa para pegawai sulit untuk mengakses *e-filing*, sehingga para pegawai RS Cicendo tersebut harus melakukan kolektif copy NPWP karena proses *e-filing* melalui *online* sangatlah sulit diakses dan membuat pelaporan SPT kurang efektif.

Berdasarkan beberapa latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap *E-filing* dan Implikasinya Kepada Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan (Wajib Pajak Orang Pribadi di PMN RS Mata Cicendo Bandung)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak wajib pajak kurang paham terkait pemahaman pelaporan SPT melalui *e-filing.*

2. Kesulitan yang dialami wajib pajak dalam mengakses *e-filing.*
3. Kurangnya kepedulian wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dengan *e-filing.*

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing*.
2. Seberapa besar pengaruh *e-filing* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Azuar, Irfan dan Saprinal (2014:105) menyatakan:

> "Maksud penelitian adalah subbab dimana penelitian mengemukakan manfaat atau kegunaan yang bisa diperoleh apabila tujuan penelitian tercapai".

Maksud peneliti melaksanakan penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data dan informasi guna mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap *E-filing* dan Implikasinya Kepada Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Azuar, Irfan dan Saprinal (2014:104) menyatakan:

"Tujuan penelitian adalah hal-hal objektif apa sebenarnya yang ingin dicapai oleh peneliti, berkaitan dengan hal-hal yang dipertanyakan pada rumusan masalah".

Adapun tujuan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-filing* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Menurut Uma Sekaran (2006:10) mendefinisikan kegunaan praktis:

> "Untuk kepentingan praktis atau *basic rescarch* maka penelitian itu diharapkan dapat berguna sebagai berikut: "Meningkatkan pemahaman terhadap masalah pada judul yang diangkat yang kerap terjadi dan mencari metode untuk memecahkannya".

Sedangkan menurut Sugiyono (2013:283):

"Kegunaan praktis berkaitan dengan kontribusi praktis yang diberikan dari penyelenggaraan penelitian terhadap objek penelitian, baik individu, kelompok maupun organisasi".

Kegunaan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi Tempat Yang Diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak Rumah Sakit Cicendo untuk memecahkan masalah tentang pengaruh

persepsi kemudahan terhadap *e-filing* dan implikasinya kepada efektivitas pelaporan SPT tahunan.

2) Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dibidang perpajakan, khususnya dalam pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing* dan implikasinya kepada efektivitas pelaporan SPT tahunan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Menurut Uma Sekaran (2006:10) mendefinisikan kegunaan akademis:

"Untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:"Menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut".

1) Bagi Peneliti:

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran tentang pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing* dan implikasinya kepada efektivitas pelaporan SPT tahunan.

2) Bagi Peneliti Lain:

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing* dan implikasinya kepada efektivitas pelaporan SPTtahunan.