

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era perkembangan teknologi informasi memberikan dampak yang besar terhadap setiap bidang kehidupan manusia untuk dapat memperoleh segala informasi secara lebih cepat dan lebih mudah. Begitu halnya dalam dunia perpajakan yang memanfaatkan peluang era digital dalam hal sistem administrasi perpajakan. Bahkan, pemanfaatan era digital juga berkontribusi dalam menunjang pelaporan yang sebelumnya sistem pelaporan pajak dilakukan secara manual, menjadi sistem pelaporan yang memanfaatkan teknologi seperti penggunaan *E-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pemanfaatan teknologi yang diterapkan dalam sistem perpajakan, yang mana hal tersebut dapat memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak, maka hal tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi pula dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan.

Direktorat Jendral Pajak mencatat, hingga Februari 2014, masyarakat yang menggunakan program *E-filing* mencapai 33.923 orang. Angka tersebut meningkat dibanding pada tahun lalu, yang tercatat sebesar 24.509 orang pada tahun 2013. Pada tahun 2015 pengguna *E-filing* mengalami peningkatan, seperti

yang dilansir pada berita CNN Indonesia bahwa, “Berdasarkan data sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahunan 2014 melalui *E-filing* sampai batas waktu 31 Maret 2015 tercatat sebanyak 2,46 juta SPT. Sementara tahun sebelumnya hanya mencapai angka 1,08 juta SPT terjadi peningkatan sebesar 128,42 persen”. kemudian Pada tahun 2016 ini, pengguna *E-filing* terus meningkat. Menurut data Ditjen Pajak, saat ini terdapat 2,47 juta WP badan yang terdaftar, di mana sebanyak 1,18 juta, atau 47,77 persennya sudah wajib melaporkan SPT. Sebanyak 710 hingga 715 ribu WP badan telah menggunakan *E-filing*, atau sekitar 60 persen dari WP badan wajib SPT total keseluruhan tembus hingga 4 juta pengguna

Salah satu upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Direktorat jendral pajak telah berupaya dalam hal memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak salah satunya dengan memberikan fasilitas kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan teknologi informasi internet tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT. Hal tersebut dapat disebut sebagai modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Menurut Rahayu dan Lingga (2009), penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang berdasarkan fungsi, tidak menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan compliant center untuk menampung keluhan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis e-system seperti e-SPT, *E-filing*, e-Payment, dan e-Registration yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

Penerapan fasilitas yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam konsep modernisasi administrasi perpajakan, salah satunya adalah penerapan sistem *E-filing* dalam upaya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban administrasi perpajakannya. Pengertian *E-filing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dapat dilakukan secara online dan real-time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dengan adanya fasilitas kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan, yang mana hal ini diharapkan dapat

meningkatkan motivasi wajib pajak dalam mematuhi undang-undang perpajakan khususnya dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tersebut.

Pada kenyataannya, penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan khususnya penerapan *E-filing* tidak semudah yang dibayangkan. Terdapat banyak kendala dalam penerapan *E-filing*, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai operasional *E-filing*. Namun seiring dengan berjalannya waktu, penerapan *E-filing* dirasa cukup sukses untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT yang ditandai dengan peningkatan wajib pajak yang melaporkan SPT melalui fasilitas *E-filing* setiap tahunnya. Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Penelitian lain yang serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi, F. A. (2015). yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-filing* berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan kedua penelitian tersebut, Nugroho, D. A. D. (2014). Menyatakan bahwa *E-filing* memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jendral Pajak senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak nya, serta DJP selalu berupaya meningkatkan kinerja dalam hal kualitas pelayanan perpajakannya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu Keandalan (*reability*) , ketanggapan (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) terkait kualitas pelayanan pajak, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya fasilitas kemudahan serta dengan kualitas pelayanan perpajakan yang telah diberikan, tidak menutup kemungkinan bagi wajib pajak untuk berperilaku tidak patuh. Sehingga pemerintah telah menetapkan sanksi perpajakan yang dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak akan senantiasa mematuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang suatu sanksi yang diberikan adalah sangat merugikan bagi dirinya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut. Namun, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati, L. D. (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan, belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Berdasarkan data (fenomena yang ditangkap) selama 3 tahun terakhir serta berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini layak untuk

diteliti untuk melihat apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dengan menggunakan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (ditinjau dari penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan serta persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak ?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) ?
3. Apakah persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT-nya.
3. untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Ditinjau dari manfaat secara teoritis, maka penelitian ini diharapkan akan dapat:

- a. Menjadi bahan referensi untuk penelitian yang sejenis dalam penelitian selanjutnya
- b. Penelitian ini juga diharapkan akan dapat mengembangkan dan memberikan wawasan, informasi serta ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan, *E-filing*, kualitas pelayanan pajak, persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini jika ditinjau dari manfaat praktisnya, diharapkan akan dapat memberikan manfaat bagi:

a. Manfaat Direktorat Jendral Pajak

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran kepada Direktorat Jendral Pajak dalam hal pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jendral Pajak dalam hal peningkatan kualitas pelayanan perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada Direktorat Jendral atas persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan yang telah ditentukan

b. Manfaat bagi pembaca

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kemudahan dalam melaporkan SPT bagi pembaca.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan tambahan informasi bagi pembaca mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan, *E-filing*, kualitas pelayanan pajak, persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian serta Penulisan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, berisi penjelasan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, diuraikan tentang prosedur dan cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini, berisi penjelasan mengenai gambaran subyek penelitian yaitu penjelasan garis besar mengenai responden, kemudian analisis data yang berisi tentang analisis dari hasil penelitian, serta pembahasan dari hasil penelitian baik secara teoritik atau empirik.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang berisikan jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, kemudian keterbatasan atas penelitian yang dilakukan, serta saran penelitian bagi pihak-pihak yang terkait.