

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagian besar negara di dunia ini memiliki sistem perpajakan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan. Tidak terkecuali dengan Indonesia, dimana pajak menjadi tulang punggung untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam rangka menyediakan barang publik dan jasa publik. (Kusnanto, 2019:12).

Definisi Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi

“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.”

Pajak menjadi sumber pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Hampir 80% dari total penerimaan Indonesia didapatkan dari pajak. Di Indonesia, untuk menghimpun penerimaan negara melalui pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Mengingat begitu pentingnya perananan pajak, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Pajak dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif para pegawai pajak, juga dibutuhkan peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. *Self Assessment System* (Sistem Penilaian Diri), artinya setiap wajib pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Kepatuhan pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan jelas menjadi penting bagi sebuah negara karena memiliki dampak bagi penerimaan negara. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat dan berlaku sebaliknya (Saeroji, 2019).

Menurut Mardiasmo (2018) tentang Kepatuhan Wajib Pajak :

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana ; (1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, (2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, (3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, (4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Sebelum melakukan pembayaran pajak, wajib pajak harus memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak yang terutang kepada

fiskus melalui Surat Setoran Pajak (SSP). Setelah membayar pajak melalui Surat Setoran Pajak (SSP) ke bank atau kantor pos, maka wajib pajak melaporkan berapa pajak yang dibayar atau dipotong melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai besarnya jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007

“Wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan salah satunya adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).”

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) pajak disampaikan oleh wajib pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak secara manual. Seiring berjalannya waktu Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan kepada wajib pajak melakukan perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi administrasi sistem perpajakan, yaitu memfasilitasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sistem elektronik.

Electronic Filing System (e-Filing) yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time*. *e-Filing* pertama kali diluncurkan secara resmi pada bulan Mei 2004 melalui Keputusan

Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Saat itu *e-Filing* hanya dapat dilakukan melalui *Application Service Provider* (ASP) saja. Baru pada tahun 2014, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER03/PJ/2015 selain melalui ASP *e-Filing* juga dapat dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) pengertian *e-Filing* :

“*e-Filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.”

Salah satu wujud reformasi yang dilakoni dalam penyederhanaan administrasi perpajakan. Demi memperbaiki tingkat kepatuhan, pemerintah mengupayakan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, termasuk dalam membayarkan dan melaporkan SPT.

Penggunaan sistem elektronik mengurangi interaksi antara wajib pajak dengan petugas pajak, sebagai upaya menjaga integritas DJP. Aplikasi ini juga memperbaiki proses bisnis dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Hofir Abdul et.al., 2021).

Penelitian Shelvi (2019) mengemukakan bahwa :

“Implementasi sistem *e-Filing* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.”

Dalam praktiknya penerapan sistem *e-Filing* untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Afif Sarwoni Firdaus (2019) ada 3 Indikator yang mempengaruhi penerapan Sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Kualitas Sistem *e-Filing*
2. Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi atas penerapan *e-Filing*
3. Kemanan dan Kerahasiaan Sistem *e-Filing*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini membahas mengenai apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Table 1.1
Pra Survei Penelitian Implementasi Sistem *e-Filing* dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di Lingkungan PLN Bandung Utara

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Persentase	
				YA	TIDAK
1	Apakah saudara memiliki NPWP?	50	0	100%	0%
2	Apakah saudara terdaftar EFIN?	50	0	100%	0%
3	Apakah saudara melaporkan SPT dengan menggunakan <i>e-Filing</i> ?	42	8	84%	16%
4	Apakah pelaporan SPT dengan menggunakan <i>e-Filing</i> lebih mudah dibandingkan dengan pelaporan SPT Manual?	38	12	76%	24%
5	Apakah pelaporan <i>e-Filing</i> memiliki kendala?	32	18	64%	36%

	Kendala saat pelaporan <i>e-Filing</i> Error : 33 responden (66%) Keamanan : 13 responden (26%) Lainnya : 4 responden (8%)				
6	Apakah mengalami kesulitan dalam perhitungan pajak PPh 21?	33	17	66%	34%
7	Selalu menerima bukti pajak?	50	0	100%	0%
8	Mengecek kembali bukti potong dan menyesuaikan dengan keadaan sebenarnya?	20	30	40%	60%
9	Apakah saudara mengetahui batas waktu pelaporan pajak?	18	32	36%	64%
10	Selalu melaporkan pajak tepat waktu?	24	26	48%	52%

Sumber : Pengolahan Data, 2022

Survei dilakukan pada 50 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi dilingkungan PLN Bandung Utara yang sudah bekerja 5 tahun. Seluruh responden wajib pajak orang pribadi sudah terdaftar NPWP dan EFIN. 42 dari 50 responden (84%) wajib pajak orang pribadi dilingkungan PLN Bandung Utara sudah melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing*. 38 diantaranya (76%) menyampaikan bahwa lebih mudah melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* dibandingkan dengan melaporkan SPT secara manual. Hal ini menunjukkan pemanfaatan layanan secara *online* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak lebih diminati. Makin sederhana sebuah sistem, makin banyak pula peminatnya.

Walaupun lebih mudah dalam melaporkan SPT dengan *e-Filing*, 32 responden (64%) mengeluhkan masih adanya kendala yang dialami ketika melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*. Kendala yang dialami berdasarkan 50 responden, antara lain 33 orang responden (66%) mengalami kendala error, 13 responden (36%) mengalami kendala dari

segi keamanan, dan 4 orang responden (8%) memilih lainnya.

Semua responden (50 responden) selalu menerima bukti pajak. 20 responden (40%) memilih “YA” untuk mengecek kembali bukti potong dan menyesuaikan dengan keadaan sebenarnya, 30 responden (60%) memilih “TIDAK”. 18 responden (36%) memilih “YA” untuk mengetahui batas waktu pelaporan pajak, 32 responden (64%) memilih “TIDAK”. 24 responden (48%) memilih “YA” untuk melaporkan pajak tepat waktu, sisanya 26 responden (52%) memilih “TIDAK” untuk melaporkan pajak tepat waktu.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan tersebut mendukung bahwa memang masih ada masalah yang dihadapi dalam implementasi sistem *e-Filing* sebagai upaya memenuhi capaian tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat pemanfaatan layanan pelaporan secara *online e-Filing* semakin diminati, walaupun masih mengalami beberapa kendala seperti error dan keamanan, selain itu responden juga masih kesulitan dalam perhitungan pajak PPh 21. Sedikit dari responden yang melakukan pengecekan kembali bukti potong yang diterima. Hanya 18 responden dari 50 responden yang mengetahui batas akhir pelaporan SPT. Kemudian dari 50 responden hanya 24 responden (48%) yang melaporkan pajak tepat waktu. Hal ini yang menjadikan peneliti memilih melakukan penelitian di lingkungan PLN ULP Bandung Utara, agar dapat mengetahui apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilaksanakan penelitian dengan judul “PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN (STUDI KASUS WAJIB PAJAK DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN BANDUNG UTARA)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, maka dapat dilakukan identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Sistem *e-Filing* di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara belum optimal.
2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam perhitungan PPh 21 di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara belum optimal.
3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara belum optimal.
4. Presepsi kemudahan wajib pajak atas implementasi sistem *e-Filing* belum optimal.
5. Kualitas sistem *e-Filing* untuk Pelaporan SPT belum optimal.
6. Keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas dan lebih fokus maka peneliti membatasi masalah. Berdasarkan Identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Implementasi *e-Filing* dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan Batasan masalah yang diteliti, selanjutnya rumusan masalah penelitian. Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Sistem *e-Filing* di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara?
2. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara?
3. Seberapa besar Pengaruh Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengumpulkan data dan informasi

yang berkaitan dengan Implementasi Sistem *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara.

Adapun tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Implementasi Sistem *e-Filing* di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara.
2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara.
3. Besarnya Pengaruh Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bandung Utara.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini akan memberikan gambaran nyata tentang keadaan yang sebenarnya terkait dengan Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan.

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi kegunaan operasional (Praktis) dan kegunaan pengembangan ilmu (Teoritis);

1.6.1 Kegunaan Operasional (Praktis)

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan serta memberikan pemahaman bagi penulis tentang Implementasi Sistem *e-Filing*

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan serta dapat membandingkan teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan realita pada organisasi.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang dapat dipertimbangkan wajib pajak dalam memahami tentang perpajakan, sehingga kedepannya wajib pajak dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan baru tentang apakah ada pengaruh Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi pendukung dalam penelitian selanjutnya, dan juga diharapkan dapat menjadi sumbang pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2 Kegunaan Pengembangan Ilmu (Teoritis)

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait Implementasi Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian SPT Tahunan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan akuntansi untuk

menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian lebih lanjut .

