

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang no.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 angka 1, 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.

Pemungutan pajak dilakukan oleh pemerintah (pemungut pajak) kepada masyarakat (pembayar pajak) digunakan untuk keperluan negara. Proses dalam menyelenggarakan kegiatan kenegaraanya, Indonesia mengandalkan biaya yang bersumber dari pajak yang digunakan untuk kemakmuran rakyat. Hampir tidak mungkin negara mampu membiayai semua kebutuhan masyarakat hanya dengan mengandalkan Sumber Daya Alam (SDA) atau Sumber Daya Manusia (SDM) maupun pendapatan lainnya yang bukan pajak mengingat potensi-potensi yang ada belum dimanfaatkan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah mewajibkan warga negaranya untuk membayar pajak. Terdapat hubungan timbal balik yang baik antara pemungut pajak dan pembayar pajak. Negara memungut pajak untuk keperluan pengeluaran negara yang digunakan untuk kemakmuran rakyatnya. Walaupun secara nominal pajak mengurangi penghasilan seseorang, namun

dibalik itu semua terdapat manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan umum seperti pajak sebagai ‘beban’ menjadi pajak sebagai ‘bantuan’.

Sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan “Tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan dengan fungsi:

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan Departemen Keuangan di bidang perpajakan.
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan.
- 3) Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria, dan prosedur di bidang perpajakan.
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan.
- 5) Pelaksanaan administrasi direktorat jenderal”.

Direktorat Jenderal Pajak selaku lembaga yang menaungi masalah perpajakan telah membuat sistem yang memudahkan wajib pajak dalam pengisian dan penyerahan laporan SPT yaitu sistem *e-filing*. *E-Filing* adalah sistem pelaporan SPT yang menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun melalui e-filing.pajak.go.id.

Penyampaian SPT dapat dilakukan secara mudah, cepat, aman, dan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dan dapat dilakukan di mana saja sepanjang terhubung dengan internet dengan menggunakan *e-filing*. *E-Filing* murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT. WP mendapat kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam

bentuk *wizard* maupun dalam bentuk formulir isian secara online. Penerapan *e-filing* merupakan langkah modernisasi sistem perpajakan di Indonesia serta kualitas pelayanannya masih belum diketahui mempengaruhi atau tidak kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan dari *e-filing* juga akan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan wajib pajak.

Menurut Nasucha (2004:69) kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Penelitian yang mendukung penelitian ini adalah Tresno (2014:9) yang telah melakukan studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi penerapan sistem *e-filing*, perilaku dan biaya kepatuhan secara parsial masing-masing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain adalah Laihad (2013:5) dengan hasil penelitiannya adalah persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

penggunaan *e-filing*, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Viani (2012) melakukan penelitian dengan hasil kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan karena poin-poin yang terdapat dalam dimensi kualitas layanan masih kurang.

Penerapan sistem *e-filing* mulai diberlakukan pada tahun 2014 diseluruh Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia. Penggunaan sistem *e-filing* sendiri bersifat wajib bagi seluruh wajib pajak orang pribadi baik itu wajib pajak pribadi karyawan maupun wajib pajak pribadi usaha. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KUALITAS PELAYANANNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONOROGO.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan melalui sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo?

3. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan melalui sistem *e-filing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Mafaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo.
3. Mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan melalui sistem *e-filing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan dan memberikan gambaran awal untuk diadakan penelitian lanjutan mengenai pengaruh

persepsi penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo

Penelitian ini memberikan suatu pertimbangan mengenai pengaruh persepsi penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman lebih jauh mengenai penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanannya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo.

4. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan pengembangan teori dengan memberikan bukti empiris khususnya manfaat pengaruh persepsi penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.