

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak memegang peranan yang sangat vital dalam kelangsungan sistem pemerintahan negara karena pajak merupakan sektor pemasukan terbesar bagi kas negara. Pajak dijadikan sebagai alat yang sah untuk memasukkan dana secara optimal ke dalam kas negara dengan disahkan oleh Undang-Undang yang menjadikannya berkekuatan hukum. Pajak dijadikan sebagai instrumen utama untuk mencapai tujuan-tujuan negara dengan cara memasukkan penerimaan uang kas negara sebanyak-banyaknya sesuai dengan penerimaan pajak yang telah ditargetkan.

Di dalam APBN, total penerimaan pajak pada tahun 2015 adalah sebesar Rp.1.491,5 triliun atau sebesar 84,7% dari total penerimaan negara. Sebesar Rp.1.537,2 triliun penerimaan pajak yang di dapatkan pada tahun 2014 atau 91,7% dari total penerimaan negara ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Sedangkan pada tahun 2013, tercatat sebesar Rp. 1.077,3 triliun penerimaan pajak atau sebesar 93,8% dari total penerimaan Negara ([www.ekon.go.id](http://www.ekon.go.id)). Hal tersebut membuktikan bahwa lebih dari 70% penerimaan pendapatan Negara bersumber dari pajak.

Dana di dalam APBN yang bersumber dari pajak digunakan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin masyarakat, yaitu dengan melakukan pembangunan infrastruktur dan semua kepentingan umum. Pengeluaran rutin dalam hal ini adalah memperbaiki fasilitas publik seperti pembangunan

sekolah, jembatan, jalan raya dan sebagainya. Selain itu, pajak juga dapat berfungsi sebagai pengatur kegiatan ekonomi masyarakat. Contohnya adalah untuk membatasi gaya hidup masyarakat Indonesia yang konsumtif.

Lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas pemungutan pajaknya di Indonesia adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP), merupakan lembaga pemerintah yang berwenang dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Melalui wewenang tersebut, DJP akan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan DJP yaitu mengalihkan sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* dimana besaran pajak yang harus dibayar dihitung oleh fiskus menjadi *Self Assesment System*. Dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), lalu menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan pendapatan, menyetorkan pajaknya, lalu melaporkannya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT).

Dari tujuh puluh lima juta penduduk Indonesia yang seharusnya memiliki NPWP, baru sekitar 20 juta yang terdaftar memiliki NPWP, dan hanya 10 juta saja yang melaporkan SPT. Dari rasio pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia masih kurang. Namun, sejak dikeluarkannya peraturan Dirjen Pajak No.6/PJ/2009, masyarakat Indonesia mulai menggunakan e-SPT dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Tercatat pelapor SPT online melalui e-filing mencapai 1,7 juta orang pada tahun 2014 dan sebanyak 500 ribu pada awal Maret 2015 ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Dengan demikian, DJP diharapkan untuk bisa memonitor penyetoran pajak dengan lebih jeli dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, DJP melakukan modernisasi dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan salah satunya yaitu merubah SPT ke dalam bentuk elektronik yang dikemas ke dalam aplikasi e-SPT, e-filing, maupun e-faktur. Di dalam penelitian Kader dkk., (2015) ditemukan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak di wilayah kecamatan Sario Manado.

Surat pemberitahuan elektronik (e-SPT) digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakannya. Penerapan e-SPT dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mempermudah proses pelaporan. Tujuan pembuatan e-SPT salah satunya adalah efisien dalam proses data. Baik yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan maupun yang digunakan fiskus untuk disimpan kedalam database.

Suryadi (2012) dan Lingga (2012) telah melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan e-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan. Dimana dalam kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi pemrosesan data. Pemrosesan data perpajakan dapat dikatakan efisien apabila kegiatan yang

dilakukan oleh wajib pajak untuk melaporkan data yang berhubungan dengan kewajiban pajak, hanya dibutuhkan usaha yang sedikit dan cepat. Data-data yang dilaporkan oleh wajib pajak, akan diproses secara lebih cepat karena tidak membutuhkan proses rekam ulang data.

Efisien dalam pemrosesan data dapat dikatakan ketika tidak terjadinya kegiatan berulang dalam suatu rangkaian kegiatan. Sehingga akan menghasilkan informasi yang jelas, tepat waktu dan akurat, meminimalisirkan sumber daya manusia, serta menghemat waktu dan biaya. Efisien dalam pemrosesan data perpajakan akan menghasilkan informasi yang jelas, tepat waktu dan akurat jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang mumpuni. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dinilai menjadi faktor dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Karena semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai tata cara dan undang-undang perpajakan maka dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Gustiyani, 2014).

Zuhdi dkk., (2015) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara simultan oleh penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan, artinya adalah kepatuhan wajib pajak dapat meningkat jika pengetahuan wajib pajak dan penerapan e-SPT dapat dilaksanakan dengan baik. Kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat jika didorong oleh adanya pemahaman wajib pajak mengenai tata cara perpajakan dan kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan dalam menggunakan sistem akan

mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu.

Rais dan Pinatik (2015) didalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial kemudahan e-SPT berpengaruh terhadap pelaporan e-SPT pada wajib pajak pribadi di Kota Bitung. Kemudahan sistem yang diharapkan adalah mencakup kemudahan dalam perekaman data, kemudahan pemakaian, kemudahan dalam penghitungan dan kemudahan dalam pelaporan. Ketika wajib pajak merasa mudah dalam menggunakan sistem e-SPT, maka wajib pajak akan terus menggunakannya sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakannya. Jika penggunaan dilakukan secara terus-menerus dan berulang-ulang maka wajib pajak akan merasakan kebermanfaatan dari sistem tersebut.

Sugihanti (2011) menyatakan bahwa minat penggunaan e-SPT akan meningkat ketika pelaporan dengan menggunakan e-SPT telah memperhatikan hal-hal yang memberikan manfaat bagi wajib pajak. Dalam hal ini, kebermanfaatan sistem diharapkan mampu mengurangi tingkat kesalahan (*human error*) dan lebih efisien dalam hal waktu, tenaga dan biaya. Sistem yang dirasa dapat memberikan manfaat bagi penggunanya, maka akan menimbulkan rasa puas dan mengindikasikan bahwa sistem tersebut berhasil. Namun, keberhasilan sistem akan dipengaruhi oleh kualitas sistem.

Jika kualitas sistem sudah baik, maka sistem yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna tersebut dapat dikatakan berhasil. Widyadinata dan Toly (2014) di dalam penelitiannya menyatakan

bahwa jika kualitas sistem yang dihasilkan oleh e-filing adalah baik, maka akan semakin banyak wajib pajak yang menggunakan sistem e-filing. Chen et al., (2015) berpendapat bahwa di dalam *Web Service Quality* (WSQ) terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki dampak yang positif pada kegunaan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas penerapan e-SPT yang merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dari DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan judul **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kemudahan Sistem, Kebermanfaatan Sistem dan Kualitas Sistem terhadap Penerapan e-SPT serta Implikasinya terhadap Efisiensi Proses Data.**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang ingin memperdalam pengetahuan mengenai e-SPT dan dapat memberikan kontribusi terhadap penerapan literatur akuntansi perpajakan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi praktisi perpajakan untuk dapat membuat kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan sistem administrasi yang modern (e-SPT) agar meningkatkan penerimaan pajak.

Lingga (2012) telah melakukan penelitian yang berjudul pengaruh penerapan e-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan : Survey terhadap pengusaha kena pajak pada KPP Pratama X, Bandung. Variabel independen dan dependen penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama. Namun, di dalam penelitian ini terdapat variabel independen tambahan

yang menjadi indikator kesuksesan e-SPT, yaitu pengetahuan perpajakan, kemudahan sistem, kebermanfaatan sistem dan kualitas sistem. Selain itu, hal lain yang membedakan dengan peneliti sebelumnya yaitu lokasi penelitian yang akan dilakukan di KPP Pratama yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mempengaruhi penerapan e-SPT?
2. Apakah kemudahan sistem dapat mempengaruhi penerapan e-SPT?
3. Apakah kebermanfaatan sistem dapat mempengaruhi penerapan e-SPT?
4. Apakah kualitas sistem dapat mempengaruhi penerapan e-SPT?
5. Apakah penerapan e-SPT dapat mempengaruhi efisiensi proses data?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisa pengaruh pengetahuan pajak terhadap penerapan e-SPT.
2. Untuk mengukur tingkat kemudahan sistem terhadap penerapan e-SPT.
3. Untuk mengukur tingkat kebermanfaatan sistem terhadap penerapan e-SPT.
4. Untuk mengukur kualitas sistem terhadap penerapan e-SPT.

5. Untuk mengidentifikasi pengaruh atas penerapan e-SPT terhadap efisiensi proses data.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya penelitian ini yaitu:

##### **1. Bagi Akademisi**

Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan mengukur sejauh mana implementasi ilmu yang sesuai dengan perkembangan zaman. Serta memberikan informasi dan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai pengetahuan perpajakan, kemudahan sistem, kebermanfaatan sistem, kualitas sistem, penerapan e-SPT dan efisiensi proses data perpajakan.

##### **2. Bagi Praktisi**

Sebagai informasi tambahan, masukan, sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang dan berhubungan dengan penelitian ini dalam penetapan kebijakan dan pelaksanaan peraturan perpajakan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan penerimaan pajak.