

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan dunia teknologi informasi belakangan ini semakin mempermudah manusia dalam bekerja. Banyak proses pekerjaan yang tadinya sulit dan memakan waktu kini menjadi semakin simpel dan cepat untuk diselesaikan dengan bantuan teknologi digital, tidak hanya perusahaan swasta tetapi juga untuk instansi pemerintah pun sebagian besar telah memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya tantangan disrupsi digital yang semakin cepat, khususnya di sektor perekonomian dapat menjadi peluang bagi Direktorat Jendral Pajak dalam menancapkan dan mengkokohkan pilar-pilar reformasi administrasi perpajakan di Indonesia. Reformasi perpajakan yang lebih komprehensif dilakukan pemerintah sebagai salah satu upaya untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara.

Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Di Indonesia sendiri reformasi perpajakan dimulai sejak tahun 1983 lewat serangkaian undang-undang yang mengatur tentang tatacara perpajakan serta pajak-pajak lainnya. Baru di sekitar akhir 90-an awal 2000-an reformasi perpajakan menyentuh sistem informasi perpajakan dengan mengaplikasikan teknologi informasi didalamnya. Di adakannya reformasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan mempermudah wajib pajak dalam

melaksanakan tanggung jawab dibidang perpajakan. Dengan terus melakukan peningkatan efektivitas dan efisiensi memperbaiki infrastruktur teknologi perpajakan yang dapat dirasakan secara menyeluruh, Direktorat Jendral Pajak dapat memberikan bimbingan kepada wajib pajak dalam pemberian pelayanan perpajakan. Melalui administrasi pajak berbasis online servis atau teknologi digital, otoritas pajak akan memiliki kapabilitas baru yang lebih baik dalam mendukung bentuk pelayanan perpajakan yang lebih efektif serta efisien.

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam penggunaan teknologi informasi adalah penerapan media elektronik e-system. Program berbasis teknologi informasi ini juga dapat membantu pemerintah menghemat belanja negara dan mengurangi penggunaan kertas. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk e-filing atau Electronic Filing System yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (e-filing) yang dilakukan melalui sistem online yang real time. Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) dari yang semula Wajib Pajak harus menyampaikan ke Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu Surat Pemberitahuan dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan e-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009). Wiyono (2008) menyatakan e-filing sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan modul penerimaan negara (MPN).

Fasilitas E-Filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui system online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktur Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem e-filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk memperhitungan, pengisian, sekaligus penyampaian SPT. E-Filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada petugas pajak.

Penyampaian SPT melalui pelayanan e-filing atau e-SPT pertama kali diatur dengan keputusan dirjen pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tentang

tatacara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time. Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa mengenai mitra Direktorat Jendral Pajak (DJP) atau *application service provider* (ASP) yang bekerjasama dengan Direktorat Jendral pajak dalam menyediakan fasilitas penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. Namun Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan e-filing karena Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib pajak maupun Direktorat Jendral Pajak.

Beberapa tahun belakangan ini, khususnya pada wilayah Kota Kupang jumlah wajib pajak orang pribadi terus mengalami peningkatan. Tabel 1.1 menampilkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Kupang.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kupang**

<b>Tahun pajak</b>	<b>Jumlah wp op</b>
<b>2019</b>	<b>133.636</b>
<b>2020</b>	<b>141.582</b>
<b>2021</b>	<b>150.456</b>
<b>2022</b>	<b>161.976</b>
<b>2023</b>	<b>174.010</b>

Sumber: *Data Dari KPP Pratama Kupang*

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa tiap tahunnya jumlah wajib pajak orang pribadi terus mengalami peningkatan. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang meningkat setiap tahunnya tidak menjadi penentu bahwa setiap tahunnya realisasi pelaporan SPT tahunan juga ikut meningkat.

Ditahun 2019 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT online sebanyak 477 wajib pajak, ditahun 2020 sebanyak 463 wajib pajak, ditahun 2021 sebanyak 301 wajib pajak, ditahun 2022 sebanyak 204 wajib pajak, dan ditahun 2023 sebanyak 171 wajib pajak.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Orang Pribadi Yang Melaporkan SPT Online**

<b>Tahun pajak</b>	<b>WP.OP</b>
<b>2019</b>	477
<b>2020</b>	463
<b>2021</b>	301
<b>2022</b>	204
<b>2023</b>	171

*Sumber: Data Dari KPP Pratama Kupang*

Dapat dilihat dari tabel 1.2 wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang yang melaporkan SPTnya secara online dilima tahun terakhir masih sangat rendah, jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak pada tabel 1. Hal ini merupakan sebuah permasalahan yang mana para wajib pajak belum paham betul terkait pelaporan pajak atau SPT tahunan secara online. Banyak faktor yang mempengaruhi wajib pajak sehingga enggan untuk melaporkan SPTnya secara online salah satunya adalah pola pikir masyarakat yang beranggapan penggunaan sistem secara komputer atau handphone justru lebih menyulitkan.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak dan menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Satria, 2017). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sangat dibutuhkan kesadaran oleh diri seorang wajib pajak itu sendiri, atas pentingnya pembayaran pajak sebagai kewajiban kepada Negara untuk membantu membiayai pengeluaran rutin Negara.

Kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Anam, et al, 2018). Selain itu juga pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam melayani setiap pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, agar wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, sehingga masyarakat tetap termotivasi dengan lingkungan yang ada. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan

seseorang (Mardiasmo, 2018). Tercapainya rencana penerimaan pajak serta pelaporan pajak sangat ditentukan oleh peran wajib Pajak baik badan maupun orang pribadi dalam sistem pemungutan pajak.

Pemilihan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang (KPP) sebagai objek penelitian karena masih banyak wajib pajak penghasilan pada orang pribadi yang belum paham dan patuh beradaptasi melaporkan SPT tahunan menggunakan sistem e-filing. Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Handayani & Tambun, 2016) yang meneliti tentang Pengaruh penerapan sistem E-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisai sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem E-filing dan pengetahuan perpajakan bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan Eugenia dalam Maman Suherman (2016) memperoleh bukti empiris bahwa penggunaan e-filing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi studi kasus di Kota Surabaya. (Ismail et al., 2018) yang meneliti tentang pengaruh penerapan system e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variable moderasi dengan studi kasus pada KPP Pratama Kupang yang memperoleh hasil bahwa penerapan Sistem E-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan adanya penerapan e-filing ini tentu saja akan menyebabkan banyak wajib pajak yang berpendapat mengenai penggunaan e-filing, seperti yang telah dikemukakan oleh beberapa peneliti pada penelitian-penelitian terdahulu dengan diperolehnya hasil yang berbeda-beda dan berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Implementasi Sistem E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang)**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul analisis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana proses implementasi sistem e-filing dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang untuk wajib pajak orang pribadi?
- 2) Mengapa data penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang terus mengalami penurunan?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan agar meningkatkan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui proses implementasi sistem e-filing yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang untuk wajib pajak orang pribadi.



- 2) Untuk mengetahui tingkat penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang yang terus mengalami penurunan.
- 3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan agar meningkatkan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang diuraikan sebagai berikut:

##### **1) Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mendukung penelitian-penelitian yang akan dilakukan berikutnya serta pengetahuan dibidang perpajakan khususnya mengenai penerapan system pelaporan SPT secara online atau yang biasa disebut dengan E-filing serta memberikan kontribusi terhadap literatur akademis dalam bidang teknologi informasi.

##### **2) Manfaat Praktis**

1. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi setiap wajib pajak mengenai penerapan system E-filing dan kesadaran wajib pajak sehingga dapat mengoptimalkan tingkat penggunaan teknologi informasi perpajakan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai system E-filing, serta dapat dijadikan sebagai bahan

pertimbangan bagi setiap wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT masa maupun tahunan.

3. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.