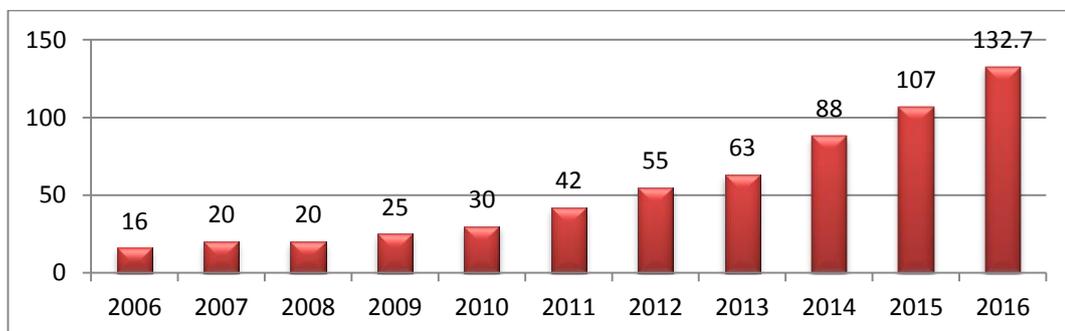


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan, dengan tujuan modernisasi administrasi perpajakan yang dapat memberikan kemudahan, peningkatan, serta optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak. Tujuan utama dari program modernisasi adalah pelaksanaan pelayanan prima dan *good governance* yaitu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Tujuan utama tersebut didukung dengan kondisi Indonesia yang saat ini mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam bidang teknologi, baik dalam perkembangan model, fungsi, dan juga *software* pendukungnya. Pertumbuhan teknologi tersebut tidak terlepas dari adanya internet. Pada Gambar 1 dapat dilihat grafik pengguna internet di Indonesia tahun 2006 sampai 2016.



Gambar 1 : Pengguna internet di Indonesia tahun 2006 Sampai 2016 (Juta User)  
Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2016)

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa pengguna internet selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun 2006 sampai 2016 adalah 132,7 juta *user* atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk Indonesia yaitu 256,2 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa internet sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, bahkan dapat dikatakan saat ini internet menjadi kebutuhan primer bagi manusia. Saat ini hampir semua orang sudah memahami kegunaan internet, memiliki alamat *e-mail*, bermain *game* secara *online*, dan melakukan *browsing* untuk mencari informasi.

Semakin mudahnya akses internet dan tingkat pemahaman masyarakat dan perkembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pola hidup dan perilaku manusia *modern*. Hal ini disadari oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dengan tujuan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Hingga saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan dan meluncurkan berbagai aplikasi sistem informasi berbasis internet, yang biasa disebut sistem elektronik (*e-system*) perpajakan.

Penerapan aplikasi sistem elektronik (*e-system*) yang telah dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), diantaranya *e-Registration* (pendaftaran Wajib Pajak secara *online* melalui internet), *e-Payment* (modul penerimaan negara) dan *e-Filing* (penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* melalui internet). Penerapan aplikasi sistem elektronik (*e-System*) dalam kegiatan perpajakan merupakan upaya memenuhi kebutuhan lembaga dan organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ke masa depan. Perkembangan sistem elektronik

(*e-System*) akan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya peningkatan kemudahan pelayanan kepada Wajib Pajak, yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan seluruh masyarakat dan Wajib Pajak, sehingga akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Salah satu bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet yang wajib digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah *e-Filing*. *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Priantara, 2013:36). Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kapanpun selama 24 jam sehari dan dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja dengan layanan *e-Filing*. *e-Filing* dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu, serta merupakan bentuk dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam hal percepatan penerimaan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan mempermudah kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

*e-Filing* pertama kali diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2005 (Maskokilima, 2012). Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing* pada awal tahun penerapannya baru dapat dilaksanakan melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider* atau ASP), hingga ditahun 2014 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerbitkan PER-1/PJ/2014

tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hingga saat ini baru dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dengan formulir 1770S dan 1770SS. Keuntungan yang didapat dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) yaitu tidak dipungut biaya atau gratis.

Penerapan *e-Filing* ini dilaksanakan serempak pada tahun 2014 di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia salah satunya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu. Kondisi yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yaitu belum semua Wajib Pajak Orang Pribadi menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu (per 31 Desember 2016) adalah 15.163 Wajib Pajak dan jumlah penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di tahun 2016 adalah 9.444 Surat Pemberitahuan (SPT). Tingkat kesadaran dan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu jarak tempuh yang cukup jauh dari kota batu ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Batu yang berada di kota Malang.

Kondisi lain yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yaitu terdapat antrian Wajib Pajak yang ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan terutama dibatas akhir waktu penyampaian. Penerapan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya karena sudah adanya kemudahan cara yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penelitian yang dilakukan Avianto (2016), menyatakan bahwa penggunaan *e-Filing* mampu melampaui target yang telah ditetapkan serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Berikut tabel 1 disajikan tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak dari tahun 2014 sampai 2016 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Tabel 1 : Tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2014 sampai 2016.

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Penyampaian SPT secara <i>e-Filing</i>	Penyampaian SPT secara manual	Presentase Kepatuhan
2014	13.044 Wajib Pajak	2.281 SPT	6.852 SPT	87,26 %
2015	14.067 Wajib Pajak	3.336 SPT	5.876 SPT	95,09 %
2016	15.163 Wajib Pajak	7.452 SPT	1.992 SPT	77,06 %

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* selalu mengalami peningkatan dibandingkan secara manual. Presentase kepatuhan di tahun 2014 ke 2015

mengalami kenaikan, sedangkan di tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih rendah.

Adanya peranan layanan *e-Filing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat membantu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Sesuai dengan hal tersebut maka peneliti tertarik memilih judul penelitian **“Analisis Peranan *e-Filing* dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu ?
2. Bagaimana efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang pribadi secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana peranan layanan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### a. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi dalam ilmu pengetahuan terkait dengan peranan *e-Filing*. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau penelitian terdahulu untuk penelitian selanjutnya.

##### b. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan pemerintah untuk menyikapi kebijakan mengenai layanan *e-Filing*.

##### c. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk memecahkan solusi permasalahan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan dapat meningkatkan kepatuhan penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT). Penelitian ini diharapkan mampu untuk menciptakan kebijakan pajak terkait pelayanan administrasi perpajakan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang yang terkait dengan judul penelitian, perumusan masalah yaitu mengenai pertanyaan penelitian yang menjadi acuan apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, tujuan penelitian yaitu menjelaskan apa yang akan dicapai dalam penelitian, kontribusi penelitian yaitu mengemukakan manfaat hasil penelitian, dan sistematika pembahasan yaitu penjelasan singkat tentang isi yang terdapat dalam setiap bab dari keseluruhan skripsi.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu dan tinjauan teoritis yang mendasari penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan judul penelitian. Tinjauan teoritis berisikan teori-teori yang didapat dari hasil studi kepustakaan beberapa literatur.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, sumber data yaitu segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan data baik data primer maupun data sekunder, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data yaitu proses pembuktian dari hasil penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menyajikan deskripsi wilayah penelitian dan mengemukakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, penyajian data dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini peneliti menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang penulis berikan atas adanya permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.