

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan modernisasi perpajakan melalui penerapan *e-SPT* dan *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Hal tersebut didukung oleh penelitian Becti (2012) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak (badan) dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian lainnya menurut Anugrahsari (2011) menyimpulkan bahwa pelaporan SPT secara *e-filing* tingkat pelaporannya lebih tinggi bila dibandingkan dengan secara manual ataupun *e-SPT*. Karena pelaporan *e-filing* dilakukan secara online yang *real time* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang dimana data Surat Pemberitahuan akan langsung terkirim ke database Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian Pratiwi (2010) menyimpulkan bahwa penerapan *e-SPT* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Seiring dengan perkembangan dalam bidang perpajakan Direktorat Jenderal Pajak melakukan *Tax Reform*. Reformasi pajak tersebut merubah sistem pemungutan pajak yang semula sistem perpajakan menggunakan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dan modernisasi administrasi perpajakan. Diberlakukannya *Self Assesment System*, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri hak dan kewajiban perpajakannya, termasuk dalam hal menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak

yang terhutang ke kantor KPP tempat dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT).

Perkembangan teknologi tersebut juga membawa dampak perubahan dalam modernisasi perpajakan, penyampaian SPT kini tidak lagi secara manual melainkan dibuat secara elektronik yang disebut dengan *e-SPT* (elektronik SPT). Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi perubahan pelaporan dari SPT secara manual menjadi elektronik atau disebut *e-SPT* adalah adanya penumpukan file di KPP karena banyaknya data yang harus direkam di sistem informasi perpajakan di KPP, sehingga sering terjadi perbedaan perhitungan antara Wajib Pajak dengan KPP yang memerlukan waktu cukup lama untuk melakukan rekonsiliasi. Direktorat Jendral Pajak berharap dengan adanya penerapan pelaporan SPT menggunakan *e-SPT* diharapkan dapat bermanfaat dan mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena penyampaian SPT dapat secara cepat dan aman.

Demi menjawab dan menyingkapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, dengan dikeluarkannya sebuah surat keputusan No.88 mengenai pelaporan SPT secara elektronik pada bulan Mei 2004 diharapkan dapat membantu para Wajib Pajak menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melaporkan SPT secara elektronik tersebut dengan memberikan fasilitas sistem *e-filing* kepada Wajib Pajak melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk DJB.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak salah satu tujuan utama pelaporan pajak secara *e-filing* adalah mempermudah Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak hal ini disebutkan oleh DJB bahwa tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan manual tidak mungkin akan dapat meningkatkan pelayanan terhadap para Wajib Pajak tersebut, maka dengan adanya *e-filing* DJB berharap mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dan dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak.

Penggunaan *e-filing* merupakan cara yang mudah dalam menyampaikan SPT kepada KPP karena dapat dikirimkan kapan saja termasuk hari libur tanpa harus datang ke KPP. Konfirmasi yang diperoleh pun dapat diterima dengan cepat saat itu juga *real time* apabila data-data telah dikirimkan secara lengkap dan benar. Melalui teknologi ini pemerintah berharap adanya kepuasan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Menurut hasil survey independen AC Nielsen (Jakarta, 26/09/2005) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan kantor pelayanan pajak (KPP) Wajib Pajak besar mencapai nilai 81 atau di atas angka rata-rata survey di Indonesia sebesar 75.

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan menciptakan *e-system*. *E-system* perpajakan antara lain *e-filing* dan *e-SPT*. System ini dibuat dengan harapan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. *E-SPT* memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan data SPT Masa/Tahunan sedangkan *e-filing* memungkinkan cara penyampaian *e-SPT* dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) ke KPP

dimana Wajib Pajak terdaftar. Hal lain dengan diadakannya *e-SPT* dan *e-filing* menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PENGARUH PENERAPAN E-SPT DAN E-FILING TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Badan) DALAM MELAPORKAN SPT (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung karees).

Alasan penulis memilih Wajib Pajak Badan sebagai sampel penelitian, karena Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-SPT* dan *e-filing* relative masih sedikit.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas serta pembahasan latar belakang masalah penelitian, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini:

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT.
2. Mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT.
3. Mengetahui pengaruh penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT.

1.4 Manfaat Penelitian

Data dan informasi serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Akademisi

Bagi Penulis, dengan adanya penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dibidang perpajakan, serta meningkatkan wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT pada KPP Pratama Bandung Karees. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang dapat digunakan sebagai masukan dan referensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh penerapan *e-SPT* dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak (Badan) dalam melaporkan SPT dengan objek dan lingkup penelitian yang berbeda dan variatif.

2. KPP Pratama Bandung Karees

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT sehingga dapat memberikan masukan bagi KPP

khususnya KPP Pratama Bandung Karees dalam pengambilan keputusan atau tindakan yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak dalam peningkatan kepuasan Wajib Pajak.