

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Matulesi (2010), kemajuan teknologi informasi telah mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi tersebut dalam hal pemberian pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Contoh dari terobosan aplikasi perpajakan menurut Pandiangan (2005), program pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (e-SPT) dan program *billing system* secara elektronik (*e-Billing*) merupakan beberapa contoh pemanfaatan teknologi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melayani Wajib pajak, dan inovasi yang terbaru adalah *E-Filing*.

Penelitian mengenai sistem *e-filing* dilakukan oleh beberapa peneliti di Indonesia, seperti Novarina (2005) dengan judul Implementasi *Electronic Filing System (E-Filing)* dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia, hasil penelitian menyimpulkan bahwa *e-Filing* (e-SPT) merupakan sistem baru, oleh karena itu agar sistem ini dapat dilaksanakan dengan baik, maka sosialisasi kepada masyarakat akan sistem ini sangat diperlukan. Lalu dilihat dari segi internetnya sendiri, dapat diketahui bahwa jalur koneksi internet di Indonesia belum optimal. Oleh karena itu, Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan

koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider*) dan memilih ASP (*Application Service Provider*) yang handal dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Penelitian Megawati (2013), dengan judul Penggunaan Aplikasi Arsip (*E-Filing*) Kepegawaian dalam Peningkatan Kinerja Bagian Kepegawaian pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Aceh, menyimpulkan bahwa aplikasi (*E-Filing*) merupakan aplikasi yang mudah dipahami oleh operator dalam penyimpanan berkas pegawai. Laporan yang dihasilkan sangat fleksibel dan relevan, sehingga sangat tepat sebagai bahan pengambilan keputusan, selain itu aplikasi *E-Filing* juga berguna untuk organisasi dalam hal mengelola data menjadi tepat dan akurat.

*E-filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia *Application Service Provider* (ASP). *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan jasa penyedia aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *Application Service Provider* (ASP) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 47/PJ/2008 sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id))

Adapun tujuan dari diperbaharainya sistem manual ke sistem *e-filing* dalam pelaporan pajak ini yaitu untuk memudahkan para pengguna, sehingga tidak harus

mengantri dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya di Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar, dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, karena hanya memerlukan internet yang akan disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Pemerintah menganjurkan Wajib Pajak agar dapat menekankan pelaporan pajak melalui *Internet Service Provider* (ISP), akan tetapi koneksi internet di Indonesia masih belum stabil, hal ini yang membuat Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara biasa yaitu datang ke Kantor Pelayanan Pajak dibanding melakukannya melalui *E-Filing*. Akibat dari ketidakstabilan dan ketidakkonsistenan koneksi internet ini menyebabkan Indonesia kini tertinggal dalam layanan telekomunikasi di kawasan ASEAN serta masih menghadapi masalah kesenjangan layanan informasi dan komunikasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Analisis Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Peranan *Application Service Provider* (ASP) dan *Internet Service Provider* (ISP) dalam Implementasi *E-Filing*.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Peranan *Application Service Provider* (ASP) dalam Implementasi *E-Filing*?
2. Bagaimana Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Peranan *Internet Service Provider* (ISP) dalam Implementasi *E-Filing*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Peranan *Application Service Provider* (ASP) dalam Implementasi *E-Filing*.
2. Menganalisis Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Peranan *Internet Service Provider* (ISP) dalam Implementasi *E-Filing*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademisi

Dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan perpajakan, khususnya yang terkait dengan persepsi Wajib Pajak Badan terhadap peranan *Application Service Provider* (ASP) dan *Internet Service Provider* (ISP) dalam Implementasi *E-Filing*.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Dapat memberikan masukan yang berarti bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam memahami Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap peranan *Application Service Provider* (ASP) dan *Internet Service Provider* (ISP) dalam Implementasi *E-Filing*.