

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak. Ditjen Pajak diminta mengumpulkan penerimaan pajak sebesar Rp1.424 Triliun di 2018. Angka ini jauh lebih tinggi dari target yang ada di 2017 sebesar Rp1.283,6 triliun.

Berdasarkan data dari DJP, hingga 31 Desember 2017 hanya mampu mengumpulkan pajak sebesar Rp1.151 triliun atau 89,7% dari target sebesar Rp1.283,6 triliun di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2017. Meski penerimaan pajak di tahun 2017 tidak penuh 100% mengalami pertumbuhan, yaitu sebesar 4,08 dibandingkan tahun 2016.

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak,

sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. (Mardiasmo, 2018:7). Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Modernisasi sistem perpajakan dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga penerimaan pajak semakin meningkat. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendorong Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal.

Teknologi informasi yang berkembang semakin maju sangat berpengaruh dalam pembuatan sistem ini. Jika dulu butuh waktu cukup lama untuk memproses data maka dengan adanya teknologi informasi semuanya menjadi lebih cepat. Teknologi informasi menyentuh berbagai aspek di sektor pemerintahan dan membuat semuanya menjadi lebih mudah. Salah satu sektor pemerintahan yang mendapatkan kemudahan dengan perkembangan teknologi informasi ini adalah bidang perpajakan. Adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak.

Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan salah satu kewajiban para wajib pajak sebagaimana amanat Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Pajak dalam pasal (3) menyebutkan:

“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak empat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh direktur jenderal pajak”.

Pada awalnya penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dilakukan oleh wajib pajak dengan mendatangi kantor pajak secara langsung untuk melaporkan pajaknya. Disamping dari kelemahan penggunaan SPT manual, jumlah wajib pajak dan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang dari tahun ke tahun semakin bertambah, belum di ikuti dengan besarnya tingkat penyampaian SPT tahunan wajib pajak karena keengganan untuk menyampaikan SPT Tahunan wajib pajak masih sangat tinggi. Namun dengan semakin banyaknya wajib pajak dan perkembangan teknologi informasi semakin canggih maka oleh DJP memberikan fasilitas *e-filing* yang bertujuan untuk menghindari antrian panjang di kantor pajak dan mempercepat proses pelaporan pajak.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dimulai pada tahun 2014 ini adalah dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan menggunakan elektronik atau melalui *internet* yang selanjutnya dinamakan *e-filing*. Dengan sistem *e-filing* yang dibuat oleh DJP

tujuannya dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT WPOP) Avianto *et al* (2016).

*E-filing* merupakan sarana pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilakukan dengan cara *online* di *internet*. Secara bertahap proses pengisian *e-filing* dilakukan dengan menggunakan akses *internet* dari awal hingga berakhirnya proses *e-filing*, sehingga yang terjadi adalah pemadatan akses *internet* di laman DJP *Online* sehingga kadangkala proses pelaporan SPT menjadi terganggu.

Salah satu masalah yang kadang kala dialami oleh wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan via *e-filing* adalah tidak dapat menyimpan *file* yang sudah diisikan dari awal hingga akhir. Sehingga pelapor SPT Tahunan tidak dapat men *download* bukti pelaporan SPT Tahunannya. Kemungkinan berawal dari masalah inilah maka DJP *Online* tahun ini memberikan fasilitas baru sebagai alternatif pelaporan SPT Tahunan yaitu dengan *e-form*.

Pada awal tahun 2017 DJP meluncurkan sistem perpajakan baru yang dinamakan *e-Form*. *e-Form* jika merujuk pada kata dasar bisa diartikan formulir elektronik. Namun sesungguhnya *e-Form* adalah nama untuk cara lapor SPT Tahunan tanpa harus *online*. Model pelaporan jenis ini baru diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna untuk solusi jika terjadi penumpukan data penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan via *e-filing*. hanya diperlukan pada saat *download* dan *upload e-form* saja. Hanya saja *e-Form* ini baru dapat digunakan bagi wajib pajak pribadi pengusaha dan wajib pajak pribadi karyawan dengan penghasilan diatas Rp 60 juta setahun atau dengan kata lain *e-Form* hanya

tersedia bagi pelapor yang menggunakan SPT 1770 dan SPT 1770S. *e-Form* ini akan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan lebih efektif dan efisien.

Menurut Direktur Jenderal Pajak, Pakpahan (2018) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kementerian keuangan mencatat terjadi peningkatan rasio kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak tahun 2017. Meningkatnya rasio kepatuhan diiringi dengan tingginya jumlah laporan secara elektronik atau online. Realisasi rasio kepatuhan SPT orang pribadi tahun 2018 sebesar 63,9%, angka ini jauh lebih baik dibandingkan periode tahun 2017 sebesar 58,9%.

Total realisasi rasio tingkat kepatuhan laporan SPT wajib pajak orang pribadi itu dibagi dua kelompok, yaitu WPOP karyawan dan non karyawan. Rasio kepatuhan karyawan tercatat sebesar 68% atau meningkat dibandingkan tahun 2017 yaitu sebesar 61,9% serta non karyawan sebesar 40,5% yang meningkat dibandingkan tahun 2017 sebesar 38,8% (Pakpahan, 2018).

Menurut Direktur P2 Humas Ditjen Pajak, Hestu (2018) Direktorat Jenderal Pajak menyambut baik peningkatan kepatuhan masyarakat dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan yang tercermin dalam jumlah SPT yang masuk, tercatat ada 10.589.648 laporan SPT WPOP 80% melalui *e-Filing*. Jumlah laporan SPT tahun 2017 meningkat 14,01% dibandingkan jumlah laporan SPT pajak tahun 2016 yaitu sejumlah 9.288.386 SPT. Data lebih rinci jumlah laporan SPT dari karyawan dan non karyawan juga

meningkat yakni 12,39% untuk karyawan, dari 8.320.906 menjadi 9.351.810, dan 30,53% untuk non karyawan yaitu dari 761.335 menjadi 993.754.

Mengenai pergeseran tata cara WPOP melaporkan SPT adanya pertumbuhan pelaporan SPT secara elektronik yaitu sebesar 21,6%. Cara elektronik yang dimaksud adalah dengan cara *e-filing* dan *e-form*. Sedangkan penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan yaitu minus 12%. (Pakpahan, 2018)

Peningkatan penyampaian SPT didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh DJP. Bagi wajib pajak yang siap menyamakan SPT tahunan dan memiliki sambungan internet yang stabil dan lancar, penyampaian SPT secara elektronik dapat dilakukan melalui fasilitas *e-filing*. Selain fasilitas *e-filing*, DJP juga menyediakan formulir SPT dalam bentuk elektronik atau *e-form* yang dapat diunduh (*download*) wajib pajak untuk diisi secara offline yakni tanpa terhubung ke jaringan internet. Setelah pengisian SPT selesai dilakukan, langkah terakhir adalah wajib pajak mengunggah (*upload*) ke sistem DJP dan akan diterbitkan bukti penerimaan elektronik yang merupakan tanda terima resmi penyampaian SPT.

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai *e-filing* dan *e-form*. Suherman *et al* (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan pada kantor pelayanan pajak pertama kota Tasikmalaya. Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* belum maksimal karena masih terdapat

beberapa kelemahan dari penerapan *e-filing* yang menjadi kendala bagi wajib pajak. Kendala pada penerapan aplikasi *e-filing* yang dialami wajib pajak di antaranya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan khususnya pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Nugroho *et al* (2014) melakukan penelitian *e-filing* yang berjudul pengaruh layanan *drop box* dan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan. Hasil dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua fasilitas perpajakan ini mampu memberikan kenyamanan yang berbeda dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

Penelitian lain oleh Akib dan Amdayani (2016) melakukan penelitian analisis penerapan sistem *e-filing* dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi (studi pada KPP Pratama Kendari). Hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa, tidak terdapat perbedaan antara kepatuhan wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh WPOP di KPP Pratama Kendari sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-filing* melalui *website* DJP yang disebabkan karena belum efektifnya penerapan sistem *e-filing* tersebut. Hal tersebut dikarenakan alasan sebagai berikut: (1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. (2) Infrastruktur belum memadai. (3) Pengetahuan SDM terhadap penerapan sistem *e-filing* yang masih minim. (4) Pemahaman internet yang masih minim oleh wajib pajak. (5) Sering terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan penurunan kualitas jaringan internet. (6) Penyesuaian terhadap sistem *e-filing*.

Penerapan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh DJP belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kendari.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanti dan Winarno (2015) dengan judul “Perbandingan Sistem Perpajakan Di Indonesia Pada Masa Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan”, dapat ditarik kesimpulan bahwa di Indonesia pengaturan pemungutan perpajakan pada masa sebelum reformasi perpajakan berbeda dengan pengaturan pemungutan perpajakan sesudah pembaruan sistem perpajakan.

Tonel (2017) melakukan penelitian mengenai *e-form* : inovatif dan solutif dari penelitian tersebut diambil kesimpulan *e-form* merupakan layanan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi secara *online*. *e-Form* ini merupakan peningkatan layanan dari *e-Filing* dan layanan alternatif sehingga wajib pajak dapat menggunakan salah satu dari layanan tersebut sesuai dengan kondisi Wajib Pajak. *e-Form* juga sebagai solusi dari banyak kendala yang terdapat pada layanan *e-Filing* seperti terkendala masuk ke website DJP *Online* dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mengakses layanan tersebut atau sulitnya penggunaan *e-SPT* yang menyebabkan hadirnya layanan *e-Form* ini. Pengisian *e-Form* dilakukan secara *offline* sehingga layanan ini sangat mudah dan efisien dalam penggunaannya. Layanan *e-Form* ini hanya diperuntukkan bagi wajib pajak yang melapor SPT Tahunan dengan Formulir 1770 dan Formulir 1770S. Pengisian *e-Form* sendiri juga diperlukan aplikasi *Forms Viewer* yang dapat diunduh di *website* DJP.

Wulandari dan Yadnyana (2016) melakukan penelitian tentang Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* di Kota Denpasar, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis penelitian diterima yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan pada minat penggunaan *e-Filing*. Hal tersebut memiliki makna bahwa semakin tinggi keyakinan seseorang dengan menggunakan *e-Filing* akan meningkatkan kinerja dan mengurangi usahanya dalam bekerja maka akan meningkat pula minat mereka dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin tinggi pengaruh lingkungan sosial dan tersedianya fasilitas dalam penggunaan *e-Filing* maka meningkat pula minat mereka dalam menggunakan *e-Filing*.

Fasilitas yang kurang memadai serta rumitnya sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi sistem informasi dapat menurunkan minat dan kepatuhan wajib pajak. Padahal penggunaan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan dibuat dengan tujuan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta fiskus dalam pengarsipan dokumen wajib pajak.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis bermaksud ingin menganalisis bagaimana perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan 1770/ 1770S. Di Indonesia sendiri belum banyak penelitian yang dilakukan mengenai perbandingan prediksi keberterimaan kewajiban *e-filing* dan *e-form* ini karena kewajiban pelaporan SPT secara *e-filing dan e-form* ini masih tergolong aturan yang belum lama berjalan. Selain itu kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh

pada tingkat pendapatan negara dari sektor pajak. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai perbandingan prediksi keberterimaan kewajiban *e-filing* dan *e-form* sebagai informasi fasilitas yang akan memudahkan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menganalisis *e-form* sebagai pembanding *e-filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Fasilitas mana yang akan memudahkan dan dipilih oleh wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan diuraikan dalam latar belakang penelitian di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan 1770/1770S.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan 1770/1770s

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini memberikan gambaran mengenai perbandingan prediksi keberterimaan *e-filing* dengan *e-form* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan
2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi dan bahan pertimbangan untuk masyarakat khususnya bagi wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan menggunakan *e-filing* atau *e-form*.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian khususnya mengenai penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan menggunakan *e-filing* dan *e-form*, dan memberikan sumbangan dalam pengembangan teori perpajakan.