

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era global ini, bagi negara pajak merupakan salah satu hal penting yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, baik itu pengeluaran yang rutin ataupun pengeluaran untuk pembangunan (Suandy, 2008). Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan (Tiraada, 2013).

Sampai saat ini pun sektor pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara selain penerimaan dari sektor lainnya (Kardiman, Mulyadi & Kusriadi, 2006: 109). Pada tahun 2017 kontribusi penerimaan pajak dalam APBN mencapai 85,6 persen dari total penerimaan negara (www.kemenkeu.go.id, 2017). Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara (Astana & Merkusiwati, 2017). Rochmat Soemitro dalam Resmi, (2014) mengemukakan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat terhadap kas negara dengan dasar Undang-Undang atau dengan kata lain dapat dipaksakan serta tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi yang dengan langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Karena besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara, maka pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Doran (2009) dalam Darmayasa & Setiawan (2016),

menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Kepatuhan wajib pajak adalah kemauan dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Rahayu & Lingga, 2009). Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Fuadi & Mangoting, 2013)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sistem *e-Filing* dan kualitas pelayanan. Pandiangan (2007:38) mengemukakan bahwa *e-Filing* adalah salah satu cara untuk menyampaikan SPT yang dapat dilakukan dengan menggunakan sistem *online* dan *real time*. *e-Filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Abdurrohman, Domai, & Shobaruddin, 2010)

Penelitian Kiswara & Jati (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kebutuhan wajib pajak, kemudian didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat, berimbas pada seringnya penggunaan sistem *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak. Semakin meningkat penggunaan

sistem *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi, semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Amalia (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dengan pelayanan *account representative* sebagai variabel intervening di Kota Palembang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Agustiningsih (2016) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang menganggap bahwa *e-Filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan *e-Filing* dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Tambun (2016) menunjukkan bahwa Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah tidak signifikan. Wajib pajak menolak karena belum paham dengan sistem *e-Filing* atau tidak ingin mengaplikasikan sistem *e-Filing*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan (Mowen, 2002:7 dalam Fure, 2013). Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Penelitian Akib, Sari & Asnia (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak serta dapat menjalin hubungan yang baik antara wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Indikator wujud nyata menunjukkan hasil yang paling dominan dibandingkan dengan keempat indikator lainnya pada variabel kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan, pelayanan yang ramah, cepat tanggap dan efektif dari fiskus menjadi alasan responden memberikan respon baik, serta wajib pajak merasa nyaman selama berada di Kantor Pelayanan Pajak.

Penelitian Susmita & Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari WP OP.

Adapun penelitian yang dilakukan Yusril, Handayani & Nuzula (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh & Zulaikha (2013) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar

dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga membuat kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi turun. Hal ini tentu mengakibatkan citra pelayanan aparat pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengambil judul **“Pengaruh *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur?
3. Apakah Sistem *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur
3. Untuk mengetahui pengaruh Sistem *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis mengenai pengaruh penerapan sistem *e-Filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi KPP Pratama Cianjur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparat pajak mengenai pengaruh sistem *e-Filing* dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.