

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedemikian cepatnya telah membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan. Salah satu bukti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut adalah semakin meningkatnya teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini membuat penyampaian informasi terlaksana dengan lebih efektif dan efisien.

Teknologi informasi berhubungan erat dengan sistem informasi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Sutabri, 2014:3). Lebih lanjut menurut Sutabri (2005:42), sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi dimana pengolahan data menjadi informasi dilakukan dengan menggunakan komputer dalam rangka pengambilan keputusan baik untuk keperluan pribadi, bisnis, maupun pemerintahan.

Bagi pelaksanaan perpajakan di Indonesia, perkembangan teknologi informasi pun memiliki pengaruh yang besar. Dengan adanya peningkatan yang signifikan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun seperti yang terlihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
Tahun 2010-2017

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	% Kenaikan terhadap tahun sebelumnya
2010	15.911.576	20,12%
2011	19.112.590	16,78%
2012	22.319.073	11,17%
2013	25.857.390	4,21%
2014	30.574.428	18,24%
2015	33.336.122	9,03%
2016	36.031.972	8,09%
2017	38.651.881	7,27%

Sumber : Laporan Tahunan DJP, diolah kembali oleh peneliti

Dengan adanya tingkat pertumbuhan pajak yang tinggi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari sepenuhnya bahwa tanpa keterbukaan terhadap perkembangan sistem informasi maka dinamika bisnis tidak mampu diantisipasi. Terlebih dalam situasi ekonomi global saat ini, banyak wajib pajak berusaha untuk melakukan efisiensi pembayaran pajak. Salah satu contohnya dengan memperbesar tingkat utang yang dimiliki perusahaan dimana pembayaran bunga atas utang tersebut dapat diakui sebagai biaya dan sebagai pengurang laba, yang

secara tidak langsung menjadi factor pengurang pajak, (Waluyo, 2018). Untuk itu, maka diperlukan adanya reformasi di bidang administrasi perpajakan yang dilaksanakan dengan sistem modernisasi administrasi perpajakan.

Modernisasi administrasi perpajakan diperlukan karena administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Perubahan ini perlu dilakukan secara berkesinambungan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Modernisasi administrasi perpajakan mencakup empat hal utama, yaitu restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsi dan penerapan prinsip segmentasi wajib pajak, penyempurnaan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan sistem informasi dan informasi yang mengarah kepada *full automation*, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berlandaskan prinsip, serta penerapan kode etik pegawai pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance* (Ditjen pajak, 2007:4).

Pengembangan sistem informasi pajak dimulai pada tahun 1990-an dengan penerapan *New Payment Control System (NPCS)* yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Untuk mengganti NPCS, pada awal tahun 1994 mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang berfungsi sebagai sarana pengawasan SPT sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan (Irianto, 2013:178).

Selanjutnya pembenahan dilakukan dengan memperkenalkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang menggunakan *database*

terintegrasi untuk mendukung seluruh kegiatan perpajakan. Dalam proses pengembangan SIDJP, banyak sistem yang dapat digunakan dalam rangka meningkatkan administrasi perpajakan diantaranya adalah sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing*.

Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008 mengelompokkan subjek pajak menjadi empat yaitu subjek pajak orang pribadi, subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan dan menggantikan yang berhak, subjek pajak badan, serta Badan Usaha Tetap (BUT). Setiap wajib subjek pajak memiliki kewajiban untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan bila subjek pajak tersebut telah memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) sesuai peraturan yang berlaku, maka subjek pajak wajib melakukan pengukuhan PKP.

Berdasarkan ketentuan umum dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013, aplikasi *e-Registration* adalah sarana pendaftaran wajib pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP, perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak, pemindahan wajib pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pencabutan pengukuhan PKP melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-Registration* terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal (Syafariani dan Nadeak, 2012).

Namun pada kenyataannya sistem *e-Registration* belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Adanya ketidakmerataan penggunaan sistem *e-*

Registration dan kurangnya sosialisasi membuat sistem *e-Registration* ini kurang mendapat perhatian dari masyarakat (Syafariani dan Nadeak, 2012). Selain itu, fitur *e-Registration* yang dapat digunakan saat ini hanya untuk pendaftaran NPWP. Fitur pendaftaran pun yang dapat diproses langsung apabila wajib pajak yang mendaftar adalah karyawan maupun profesi, sedangkan untuk pengusaha maupun badan usaha, wajib pajak tetap harus datang ke kantor pajak untuk membawa persyaratan fisik yang dibutuhkan.

E-Billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi. Sesuai dengan diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, maka terhitung sejak tanggal 1 Januari 2016, sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016, semua bank persepsi (bank yang menerima pembayaran pajak) wajib melaksanakan *e-Billing* pajak sebagai penerapan MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan tidak akan melayani pembayaran manual lagi (Puspa, 2016). Dengan adanya penyempurnaan sistem pembayaran tersebut diharapkan aktivitas pembayaran pajak akan lebih mudah, cepat, hemat dan akurat.

e-SPT adalah bentuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik. e-SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak agar dapat lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT. Penggunaan e-SPT memberikan beberapa kemudahan antara lain tidak menghabiskan banyak kertas, karena wajib pajak hanya perlu mencetak formulir induk e-SPT untuk dilaporkan ke kantor pajak dan juga

perhitungan e-SPT menjadi lebih cepat dan akurat karena tidak lagi melakukan perhitungan manual (Damayanti dan Fauzi, 2015). Namun untuk dapat mengoperasikan e-SPT secara maksimal dibutuhkan proses pembelajaran yang lebih dibandingkan dengan pengisian manual dikarenakan sistem e-SPT yang belum familiar untuk beberapa wajib pajak.

e-Filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya sistem *e-Filing*, wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya dengan lebih efektif dan efisien karena tampilan *e-Filing* tidak rumit dan mudah digunakan. Selain itu pelaporan dilakukan melalui internet sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (Devina, 2016).

Meskipun sistem *e-Filing* memberikan kemudahan bagi penggunanya, namun masih sedikit wajib pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT merupakan hal yang membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih terdapat banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-Filing* kepada wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan (Waluyo dan Herawan, 2014). Selain itu pengguna masih menghadapi macam-macam permasalahan seperti sistem yang lambat saat *peak*

rush dan kesulitan penggunaan sistem (Kumar, 2017). Saat ini sistem *e-Filing* hanya dapat digunakan untuk pelaporan SPT Tahunan, sedangkan untuk SPT Masa terbatas pada pelaporan SPT Normal untuk SPT PPN, PPh Pasal 21, dan PPh Final.

Direktorat Jenderal Pajak menilai pentingnya kepuasan wajib pajak karena kepuasan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Dengan meningkatnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka diharapkan pendapatan negara dari sektor perpajakan pun meningkat.

Kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Freddy, 2006:57). Kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* menyebabkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan wajib pajak (Adisasmito dan Sadjarto, 2013). *Gap* tersebut yang menimbulkan ketidakpuasan wajib pajak terhadap sistem yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-Registration* disebabkan karena keterbatasan penggunaan sistem *e-Registration* yang hanya dapat digunakan untuk pendaftaran wajib pajak, sedangkan untuk sistem registrasi lainnya masih tetap harus dilakukan secara manual. Sedangkan untuk *e-Billing*, keterbatasan dari MPN G1 telah diperbaiki pada MPN G2 sehingga lebih memudahkan proses pembayaran pajak.

Pada saat pembuatan *e-SPT* masih banyak yang mengaku mengalami kesulitan untuk membuat laporan *e-SPT* karena gagap teknologi (Qomah, 2016).

Sedangkan ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-Filing* disebabkan karena banyak faktor, salah satunya karena kurang terbiasanya wajib pajak dalam menggunakan sistem *online e-Filing* (Mutamam, 2016).

KPP Cibeunying sebagai mana dinyatakan dalam situs www.pajak.go.id, melalui strategi *persuasive* telah membuktikan sepanjang tahun 2015 berhasil mencapai Rp 1,54 triliun atau 71,06% dari target penerimaan, jauh di atas rata-rata target penerimaan pajak sebesar 50%. Selain itu seperti yang dinyatakan oleh Bapak Andi, Kepala Kantor Kantor Pratama Cibeunying bahwa per tanggal 27 April 2017, jumlah wajib pajak di KPP Cibeunying meningkat sebanyak 9.404 wajib pajak menjadi 137.609 wajib pajak, dengan rincian 88.769 wajib pajak orang pribadi karyawan, 34.078 wajib pajak orang pribadi non karyawan, dan 14.762 wajib pajak badan. Sementara tahun lalu jumlah wajib pajak yang terdaftar berjumlah 128.205 wajib pajak, sejumlah 81.703 wajib pajak orang pribadi karyawan, 32.314 wajib pajak orang pribadi non karyawan, dan 14.188 wajib pajak badan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Cibeunying mengalami peningkatan jumlah wajib pajak yang signifikan setiap tahunnya. Selain itu juga KPP Pratama Cibeunying memiliki jumlah wajib pajak pengguna *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* yang terus meningkat setiap tahunnya. Data mengenai jumlah wajib pajak pengguna *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* di KPP Pratama Cibeunying dapat dilihat dalam tabel 1.2.

Tabel 1.2
**Jumlah Wajib Pajak Pengguna *e-Registration*, *e-Billing*,
e-SPT, dan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Bandung Cibeunying**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>e-Registration</i>, <i>e-Billing</i>, <i>e-SPT</i>, dan <i>e-Filing</i>
2013	113.167
2014	120.786
2015	128.556
2016	137.424
2017	144.171

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP
Pratama Bandung Cibeunying

Berdasarkan hal tersebut, sistem modernisasi perpajakan sangat dibutuhkan oleh KPP Pratama Cibeunying agar dapat memaksimalkan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Cibeunying. Selain untuk memaksimalkan pengawasan, sistem modernisasi perpajakan juga dibutuhkan untuk memudahkan wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengujian secara parsial menunjukkan penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak wajib pajak. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak

timbul karena adanya penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* yang diterapkan (Putra, 2015). Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Syafariani dan Nadeak (2012) yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas sistem *e-Registration* dengan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Damayanti dan Fauzi (2015), penerapan fasilitas *e-SPT* dan *e-Filing* memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

Menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) penggunaan *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-Faktur* terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak pengguna *e-Billing* dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan dan kualitas informasi (Nurhayati dan Kusmuriyanto, 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti memutuskan untuk meneliti tentang Penerapan Sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filing* terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang dibahas untuk membatasi ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah penerapan sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak?
- 2) Apakah penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak?

- 3) Apakah penerapan sistem e-SPT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak?
- 4) Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat diketahui bahwa maksud penelitian untuk mendapatkan data maupun informasi yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi, kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan. Adapun tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah :

- 1) Penerapan sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
- 2) Penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
- 3) Penerapan sistem e-SPT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
- 4) Penerapan Sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi KPP Pratama Cibeunying

Sebagai input atau bahan masukan guna perbaikan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, e-SPT, dan *e-Filing* terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga dapat

menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijakan di masa yang akan datang.

2) Bagi wajib pajak

Sebagai sumbangan penelitian bagi wajib pajak agar dapat memberikan masukan terus-menerus kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam pengembangan sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

3) Bagi pihak lain

Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan peningkatan teknologi informasi perpajakan.

