

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyatnya. Guna meningkatkan kesejahteraan rakyat, negara melakukan pembangunan dan pengembangan sarana publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Pembangunan dan pengembangan sarana publik menyebabkan negara mengeluarkan banyak biaya. Untuk merealisasi tujuan tersebut, negara harus berusaha menggali sumber pendapatannya baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi setiap negara. Menurut Rochmat Soemitro (2009:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Miyasto, pajak mempunyai dua fungsi utama, yaitu fungsi *budgeter* dan fungsi mengatur. Dalam fungsinya yang *budgetair* pajak lebih berkaitan dengan fungsinya sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang nantinya akan digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan pembangunan administrasi pemerintahan, sedang dalam fungsinya yang mengatur (*regulerend*) pajak lebih berkaitan dengan upaya pemerintah untuk mengatur perekonomian, alokasi sumber-sumber ekonomi, redistribusi pendapatan dan konsumsi.

Dalam upaya peningkatan sumber pendapatan negara dalam sektor pajak, pemerintah melakukan reformasi pajak. Reformasi pajak dilakukan pada tahun 1983. Dimana dalam reformasi ini, sistem pemungutan pajak mengalami perubahan dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam sistem pemungutan pajak yang baru yaitu *self assesment system*, Wajib Pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terhutang ke Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan perubahan sistem pemungutan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan beberapa perubahan dalam sistem pelayanannya mengikuti semakin berkembangnya teknologi informasi. Perubahan yang dilakukan yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam pelaporan pajak terutang, penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan e-SPT dan *e-Filling*.

Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, dinyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Noviandini, dengan adanya sistem ini para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan penggunaan e-SPT dan *e-Filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian mengenai penerapan e-SPT dan *e-Filling* telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dan efisiensi penerapan e-SPT dan *e-Filling* tersebut dan pengaruh penerapan e-SPT dan *e-Filling* tersebut terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya. Berikut ini beberapa penelitian tersebut :

Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Dhea Ekadita Pratiwi	2010	Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 62,2% .
Steffi Maria Niatamidjaja	2010	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.	Berdasarkan hasil penelitian uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara sistem administrasi modern perpajakan dengan kepuasan Wajib Pajak cukup berarti yaitu berpengaruh positif sebesar 0,599.
Esy Desmayanti	2012	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas <i>e-Filling</i> Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara <i>Online</i> dan <i>Realtime</i> .	Hasil menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi dan Informasi berpengaruh positif sedangkan Kerutmitan berpengaruh negatif terhadap penggunaan <i>e-Filling</i> .

Berdasarkan hasil penelitian diatas telah mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan e-SPT dan *e-Filling* untuk mengetahui pengaruh secara signifikan mengenai penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak yang akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peneliti menambahkan 1 variabel lagi yaitu penerapan *e-Filling* untuk lebih mengembangkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) mengingat Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang dalam satu masa pajak melakukan transaksi lebih dari 25 transaksi diwajibkan untuk menggunakan e-SPT dan *e-Filling* sebagaimana tercantum dalam PER-45/PJ/2010. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan e-SPT dan *e-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Majalaya Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi di dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan e-SPT dan *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah penerapan e-SPT dan *e-Filling* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, dapat dikemukakan bahwa maksud dan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Akademisi

Sebagai dasar pemahaman lebih lanjut terhadap teori yang diperoleh, sehingga dapat lebih mengerti dan memahami bagaimana pengaruh penerapan e-SPT dan *e-Filling* terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Kantor Pelayanan Pajak

Sebagai informasi dan tolak ukur bagi Direktorat Jendral Pajak sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam penerapan sistem e-SPT dan *e-Filling* agar lebih efektif dan efisien.

3. Masyarakat

Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami penggunaan e-SPT dan *e-Filling* dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi mengacu pada Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Berisi mengenai landasan teori, hipotesis, kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi mengenai populasi, sampel dan data, variabel penelitian dan definisi operasional, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V : PENUTUP

Berisi mengenai simpulan, keterbatasan, dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN