

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan pajak yang ada di masyarakat Gorontalo. Terkadang mereka enggan membayar pajak sehingga banyak dari mereka yang akhirnya dikejar-kejar oleh penagih pajak atau berurusan dengan hukum karena tidak membayar pajak tepat waktu. Pemahaman yang salah akan pembayaran pajak inilah yang mungkin menjadi masalah perpajakan di Gorontalo. Ketika masyarakat sudah tahu apa fungsi dan kegunaan pajak, untuk apa pajak tersebut digunakan, pastilah kesadaran mereka untuk membayar pajak tepat waktu akan semakin meningkat.

Salah satu faktor mengapa masyarakat sering malas untuk membayar pajak karena pajak yang mereka bayarkan terkadang disalah gunakan oleh penguasa. Mereka sengaja mengantongi sendiri pajak-pajak yang sudah dibayarnya. Dengan begitu, pajak yang seharusnya untuk mensejahterakan rakyat tersebut hanyalah sebagai uang tambahan bagi mereka yang ingin mendapatkan keuntungan yang besar. Tentu saja hal tersebut tidak bisa dibiarkan karena bisa saja Negara menjadi semakin miskin jika semua penguasanya ingin menggunakan uang pajak untuk kepentingan pribadinya (Abdurrahman 10 juli 2017).

Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan menjelaskan bahwa, Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya. Manurung (2015) menjelaskan bahwa, pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *official assessment system* dan *self assessment system*.

Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang

berlaku. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam Abdul Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan

komprehensif melalui perubahan–perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Sari, 2013). Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing*. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* (Ayu, 2005).

E-filing merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*, wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik (Rahayu, 2010:132).

Menurut Novarina (2005), Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (*via internet*) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. (Dewi, 2009).

Fenomena kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e-filing* yaitu di Indonesia masih sedikit Wajib Pajak, yang menggunakan aplikasi *e-filing*, karena banyak Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum *efisien* (Rionaldi, 2016).

Fenomena penggunaan aplikasi *e-filing* yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, masyarakat yang masih kesulitan serta belum mengerti dalam menggunakan *e-filing*. Faktor proteksi keamanan pada media internet yang masih relative rendah serta kapasitas *e-filing* yang hanya menerima kapasitas SPT sekitar 2.000 lampiran per hari (Hartono, 2014).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem *E-filing*.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah penerapan sistem *E-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan Menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk dihubungkan dengan ilmu akuntansi, seperti sistem informasi akuntansi.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Sistem E-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Gorontalo, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem e-filing terhadap kepuasan Wajib Pajak sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
- b. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gorontalo, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kepercayaan bagi WPOP akan sistem *E-filing* ini bisa mencegah penyelewengan (korupsi) pada saat pelaporan. Juga WPOP bisa merasa *efektif* dan *efisien* ketika menggunakan *E-filing*, Seperti bisa menghemat biaya, waktu dan tenaga ketika melakukan pelaporan dengan e-filing.