

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara hingga akhir September tercatat mencapai Rp 1.159 triliun. Angka tersebut turun 13,7 persen jika dibandingkan dengan realisasi pada periode yang sama tahun lalu, yakni sebesar Rp 1.342,25 triliun. Di dalam Perpres 72, pemerintah merancang pendapatan negara bakal mencapai Rp 1.699,9 triliun di akhir tahun. Sehingga realisasi pendapatan hingga 30 September 2020 setara 68,2 persen dari yang direncanakan pemerintah. Penerimaan negara yang berasal dari penerimaan dalam negeri terdiri dari 2 sumber yakni pertama penerimaan perpajakan Rp 892,4 triliun, atau 63,5 persen dari target dalam Perpres 72 yang sebesar Rp 1.404,5 triliun. Bila dibandingkan dengan realisasi tahun lalu yang mencapai Rp 1.839,46 triliun, maka terjadi penurunan 14,1 persen. Kedua penerimaan negara bukan pajak (PNBP) tercatat sebesar Rp 260,9 triliun hingga akhir September 2020. Angka tersebut setara dengan 88,7 persen dari target Perpres 72 yang sebesar Rp 294,1 triliun. Sementara untuk penerimaan yang berasal dari hibah tercatat mencapai Rp 5,7 triliun atau melampaui target dalam Perpres 72 2020 yang sebesar Rp 1,3 triliun (Kompas.com).

Kondisi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, administrasi perpajakan yang buruk, dan kurang mendukung dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan pada awal dekade 2000-an. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih rendahnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar dan melaporkan pajak. Fenomena ini dapat dibuktikan dengan adanya masyarakat yang sudah tidak percaya pada pengelolaan dan penggunaan dana pajak tersebut oleh pemerintah. Selain itu masih adanya persepsi negatif di masyarakat misalnya, *corruption mindset* atau pandangan

perilaku korupsi terkait dengan pelaksanaan perpajakan di Indonesia. Ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian pihak Direktorat Jendral Pajak antara lain adalah (1) citra DJP yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan; (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan; serta (3) integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan (Pandiangan, 2008). Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan kesukarelaan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan, dan agar tercapainya tingkat produktivitas pegawai yang tinggi.

Pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan di bidang perpajakan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Hutagaol, 2005). Jika pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan cara yang baik, maka Wajib Pajak merasa dihormati hak-haknya sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Permasalahan yang sering terjadi di dalam sistem pelayanan elektronik adalah (1) gagal dalam registrasi; (2) tidak dapat melakukan aktivasi; (3) perubahan alamat email yang digunakan; (4) permasalahan ke login e-Billing. Cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak antara lain adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, melalui pengembangan pelayanan prima yang secara terus-menerus diperbaharui sesuai visi DJP sebagai wujud pelayan publik yang nyata. Penekanan jiwa kebangsaan dalam diri Wajib Pajak yang patuh, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan adalah hal wajar, terlebih dalam era reformasi dan transparansi yang saat ini dituntut oleh semua pihak (Burton, 2005). Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang sifatnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan (Kotler dan Keller, 2008). Sedangkan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dan Keller, 2008).

Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *Self Assesment System*. *Self Assesment System* mengharuskan Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Tiraada, 2013). *Self Assesment System* menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat Wajib Pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assesment System*. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang Wajib Pajak yang mau dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada. Kepatuhan Wajib Pajak diketahui dapat meningkatkan pendapatan negara. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak semakin sadar bahwa peranan pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. Di era teknologi yang semakin maju, khususnya di bidang elektronik, memberikan dampak positif bagi perkantoran yang membutuhkan layanan cepat, tepat dan praktis. Ini mendorong reformasi untuk Direktorat Jenderal Pajak di bawah

naungan Departemen Keuangan untuk memperbarui aplikasi perpajakan (Suharyono, 2018).

Salah satu bentuk pembaruan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melalui sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, pemerintah melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Lingga, 2012). Dengan adanya teknologi informasi, memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan sistem administrasi pajak yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan terbatas dalam pelaporan perpajakan (Mustapha & Obid, 2015). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-spt*, *efiling* dan *e-billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif (Widjaja & Siagian, 2017).

Tujuan di perbaharuinya *e-system* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti *e-registration* yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online, *e-SPT* dengan penyampaian SPT dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, *e-filing* dan *e-payment* yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan serta pembayaran pajak secara elektronik. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Selain itu manfaat lain dengan adanya sistem *e-Filing*, *e-Registration*, *e-SPT* ini adalah layanan pajak online juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian

SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dengan *e-filing*, tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik, dapat membayar dan melaporkan tepat waktu, mudah dalam mengawasi dan mengecek pelaporan pajak, menyediakan pelaporan SPT semua jenis pajak, praktis, integrasi dengan berbagai layanan pajak, serta memberikan kenyamanan dan keamanan data sehingga membuat para wajib data tidak takut akan datanya yang akan hilang atau di duplikasi oleh orang lain. Penggunaan *e-system* ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. Sistem pajak online membuat dampak yang efektif pada ekonomi karena meningkatkan pendapatan negara serta meningkatnya kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak. Ini karena kenyamanan, penghematan waktu, efektivitas biaya dari Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak ajak (Azmi, 2012).

Berdasarkan kedua pengertian tersebut dan dikaitkan dengan pelayanan dalam sektor pajak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila pelayanan aparat pajak dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya serta pemenuhan atas keinginan dan kebutuhan tersebut sesuai dengan ekspektasi Wajib Pajak. Administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas administrasi perpajakan (Sirait, 2005). Upaya perbaikan sistem administrasi perpajakan dapat dimulai dari modernisasi administrasi perpajakan (Sugiyanto, 2005). Wakil Menteri Keuangan (Wamenkeu) Suahasil Nazara dalam bahan paparannya saat Rapat Kerja (Raker) dengan Komisi XI DPR RI yang digelar Senin (7/9) mengatakan, secara tahunan rasio utang terhadap PDB per akhir Agustus lalu naik dibandingkan posisi di periode sama tahun 2019 di level 29,8%. Setali tiga uang, hanya dalam waktu satu bulan rasio utang terhadap PDB naik 1,57%. Mengingat, posisi rasio utang pada semester I-2020 di level 32,96%. Dus, rasio utang per akhir

Agustus 2020 semakin mendekat dengan target pemerintah di akhir 2020 di level 37,6%. Adapun, dalam catatan Suahasil, rasio utang per akhir Agustus 2020 cenderung naik dipengaruhi antara lain oleh suku bunga dan nilai tukar serta peningkatan penerbitan Surat Berharga Negara (SBN). Hal tersebut, sejalan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan seiring pelebaran defisit untuk penanganan pandemi virus corona. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik.

Dengan diterapkannya pelaporan berbasis *e-system* ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perpajakan, meningkatkan mekanisme kontrol serta membuat pelaporan menjadi lebih efektif dan efisien. *Efilling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Jika wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dari program *efilling* maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan penyampaian SPT tahunan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Agustini (2016:108) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara. Maka penerapan *efilling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, nyaman, mudah dan tepat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan, dan pada akhirnya dapat membuat wajib pajak patuh dalam menyampaikan SPT tahunan. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan beberapa perbedaan. Pertama penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurbiati, dkk (2016) yang menggunakan variabel independen *e-registration*, *e-spt*, *e-filling*, sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel independen *e-billing* sebagai pembeda dengan penelitian terdahulu. Kedua peneliti

menggunakan variable dependen kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Alasan yang pertama adalah karena variabel ini sangat jarang digunakan oleh peneliti lain dimana pada peneliti terdahulu lebih tertarik dengan variabel tingkat kepatuhan WPOP disbanding variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Alasan yang kedua adalah dalam peralihan sistem perpajakan dari sistem manual menjadi sistem elektronik, terdapat beberapa kemungkinan masalah yang dapat diidentifikasi. Di antaranya masalah teknis seperti sistem teknologi informasi dan internet yang sifatnya rentan terhadap *error* yang bias mengganggu proses perpajakan. Penerapan sistem online pajak juga identik dengan penggunaan teknologi sehingga tingkat penguasaan teknologi para wajib pajak juga mempengaruhi pelaksanaan sistem online itu sendiri. Ketiga peneliti menggunakan daftar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang selatan tahun 2020.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan Implementasi e-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?
2. Apakah penerapan Implementasi e-Registrasion berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?
3. Apakah penerapan Implementasi e-Filing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?
4. Apakah penerapan Implementasi e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis penerapan implementasi e-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan
2. Untuk menganalisis penerapan implemenetasi e-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
3. Untuk menganalisis penerapan implementasi e-Filing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
4. Untuk menganalisis penerapan implementasi e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **A. Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan teori yang telah didapat selama berada di bangku perkuliahan.

##### **B. Manfaat Praktis**

1. Bagi Direktorat Jenderal pajak (DJP) Bagi DJP, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai penerapan e-registration, e-SPT, e-filing, e-billing terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak