

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kewajiban warga negara yang tinggal di Indonesia dan masuk dalam ketentuan pemenuhan dalam pembayaran perpajakan, diwajibkan untuk membayarkan iuran pajak pada setiap tahun terhitung nya pajak. Pajak adalah pemasukan kas negara yang di peroleh melalui iuran rakyat. Pajak dipungut hanya berdasarkan kewajiban wajib pajak atas aset/harta dan pendapatan yang dimilikinya serta tidak membebankan dengan bunga sebagaimana dalam obligasi. Pajak ini merupakan komponen utama untuk mengisi kas negara. Sebab, penerimaan terbesar dalam suatu negara dapat diperoleh melalui sektor perpajakan.<sup>1</sup> Jika dibandingkan dengan sektor lainnya, pajak telah memberikan kontribusi yang besar bagi penerimaan negara untuk tujuan pembangunan nasional.

Sebagai masyarakat yang taat akan peraturan perundang-undangan terkait kewajiban pembayaran pajak, masyarakat Indonesia harus melaksanakannya dengan rasa tanggung jawab dengan melaporkan pajak yang terhutang. Salah satu bentuk dari pelaporan ini melalui Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Pribadi. SPT ini difungsikan oleh wajib pajak untuk menyampaikan dan menuliskan perhitungan pajak yang terutang pribadi berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Perhitungan pajak ini disesuaikan dengan kondisi dan keadaan wajib pajak yang sebenarnya, dari pendapatan atau aset.

---

<sup>1</sup> Zunailda Aprilly, *Analisis Efektivitas Penerapan E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unusurya, Vol.1 No.1, 2021.

Dengan adanya kewajiban pelaporan pada setiap wajib pajak, pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan pada sektor perpajakan. Selain itu, pemerintah juga melakukan pembenahan pada administrasi perpajakan yang pada saat itu menyita cukup banyak waktu dan birokrasi yang panjang dalam alur dan proses nya. Peningkatan pelayanan ini sudah diringkas pemerintah dalam bentuk modernisasi teknologi perpajakan yaitu e-Filing. Implementasi Electronic Filing System dicapai dan diberlakukan sejalan bersama dengan resminya Peraturan Jenderal Pajak PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan yang Terutang oleh Orang Pribadi melalui Electronic Filing<sup>2</sup>

Melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunan orang pribadi menggunakan E-filing memungkinkan pelapor untuk melaporkan, menghitung, membayar besarnya tagihan pajak yang terutang berdasarkan pendapatan yang diperoleh secara mandiri. E-Filing adalah wadah bagi wajib pajak untuk pelaporan pajak atau penyampaian surat pemberitahuan yang dapat diakses secara online dan dalam waktu 24 jam melalui situs Ditjen Pajak atau penyedia layanan aplikasi.<sup>3</sup> Hal tersebut sebagai perwujudan dari *self assessment system*, salah satu sistem pemungutan pajak yang ada dan berlaku di Indonesia.

Pada masa sebelum dilakukan perubahan dan perbaikan oleh pemerintah, pemanfaatan penyedia layanan aplikasi dikenakan tarif yang di limpahkan kepada wajib pajak dengan besar tarif sesuai dengan jenis Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan. Sehingga, menjadikan pertimbangan wajib pajak untuk menggunakan layanan tersebut dan memutuskan untuk mengganti dengan menggunakan pihak ketiga dalam melaporkan SPT Tahunan nya.

---

<sup>2</sup> Muhammad Heru, *Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia*, Jurnal Pajak Indonesia, Vol.1 No.1, 2017

<sup>3</sup> [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses pada 16 Desember 2021

Menyusul pengaduan wajib pajak tentang hal tersebut, pada tahun 2014 Ditjen pajak mengeluarkan situs resmi yang digunakan untuk mengajukan, menyampaikan dan melaporkan SPT. Situs ini diterima dengan baik oleh para wajib pajak, sehingga wajib pajak memulai mengulik kembali penggunaan sistem e-Filing yang tanpa harus membayar tarif tambahan atas penggunaan situs seperti sebelumnya. Perbaikan sistem pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan dampak baik pada wajib pajak agar terjadi keselarasan dan kesinambungan antara wajib pajak dengan pemerintah terutama pada otoritas perpajakan.

Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan adalah reformasi pelayanan administrasi perpajakan dari klasik ke era modernisasi. Meningkatkan kualitas layanan ini akan memberikan kepuasan wajib pajak sehingga realisasi target dapat tercapai pada setiap periodenya. E-filing ini adalah bentuk perubahan dari pelayanan administrasi perpajakan yang sistem nya berbasis online. Dengan e-Filing, wajib pajak akan menikmati kemudahan dalam penggunaannya, estimasi waktu dan biaya yang cukup minim, karena wajib pajak dapat mengakses e-Filing melalui situs DJP selama 24 jam apabila dalam sistem tidak terjadi kendala error. Sistem e-Filling ini dapat menjadi acuan untuk menstimulus wajib pajak dalam melaporkan pajaknya agar proses pembayaran pajak berlangsung secara transparan dan akuntabilitas, serta mudah dalam hal proses pelayanannya.

Pajak memiliki peranan penting dalam Anggaran Pendapatan serta Beban Negara (APBN). APBN adalah suatu bentuk perencanaan kegiatan dan program yang akan dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal dan menjamin kesejahteraan masyarakat umum. Menurut

informasi yang diperoleh dari Kominfo Jatim tertanggal 28 April 2021 terkait penerimaan pajak pada kanwil DJP Jatim terbilang sebesar Rp9,06 Triliun. Hal ini disampaikan oleh Manager Kanwil DJP Jawa Timur, John L Hutaggal, pada saat Media Goathering di Kantornya Surabaya. Dari target yang ditetapkan terkait penerimaan pajak 2021 oleh Kanwil DJP Jawa Timur yakni sebesar Rp44,8 Triliun, tampak mengalami peningkatan sebesar 20,24%. Jika dibandingkan pada tahun sebelumnya peningkatan ini dapat dikatakan cukup signifikan. Kepatuhan wajib pajak terhadap SPT Tahunan sudah mulai terlihat meningkat, terbukti dari 344.499 wajib pajak yang wajib menyampaikan, terdapat 252.467 wajib pajak yang sudah melakukan pelaporan SPT.<sup>4</sup>

Kenaikan dalam penerimaan pajak ini tidak lepas dari peran pelayanan perpajakan yang memberikan kualitas terbaik untuk wajib pajak dengan melakukan terus pengotimalan pada sistem perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunannya. Upaya perlindungan penerimaan pajak tahun 2021 akan dilaksanakan dalam beberapa kategori antara lain penyuluhan, pelayanan dan penegakan.

Penelitian sebelumnya oleh Winarsih, et.al., dalam rangka penelitian untuk menentukan tingkat efektif penggunaan e-Filing dalam meningkatkan kepatuhan pada pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi. Penelitian Winarsih merupakan penelitian mix method (kombinasi kualitatif dan kuantitatif). Hasil penelitian membuktikan, penggunaan e-Filing oleh wajib pajak dinilai telah berhasil saat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan, fakta tersebut dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pelaporan SPT Tahunan

---

<sup>4</sup> Kominfo Jatim, *Triwulan 1-2021 Penerimaan Pajak Kanwil DJP Sebesar Rp9,06 T*, <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/triwulan-1-2021-penerimaan-pajak-kanwil-djp-jatim-sebesar-rp-9-06-t> pada 16 Desember 2021 pukul 8.45

Orang Pribadi. Akan tetapi, masih terdapat berbagai hambatan dalam penggunaan e-Filing yaitu wawasan wajib pajak yang relatif rendah dan keyakinan wajib pajak yang masih sulit dijangkau pada penggunaan e-Filing. Padahal survey telah membuktikan bahwa e-Filing ini sangat efektif dan efisien untuk pelaporan SPT Tahunan. Penelitian tersebut mempunyai kemiripan dilakukan melalui penelitian Avianto, et.al., bahwa penerapan Electronic Filling telah berhasil membuat kepatuhan pada wajib pajak meningkat signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya angka penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi. Selain itu, adanya penerapan Electronic Filling memberikan kemudahan wajib pajak dan memberikan rasa lebih nyaman, mudah, cepat dan efisien dalam melaporkan SPT Tahunan nya.<sup>5</sup>

Yang menjadikan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah terkait objek penelitian. Objek penelitian adalah pokok permasalahan yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Pada penelitian sebelumnya mengarah pada penggunaan Electronic Filling System yang mempengaruhi kepatuhan pada wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunannya, sedangkan dalam penelitian sekarang mengacu pada penggunaan e-Filing untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Selain itu terdapat pula perbedaan pada metode penelitian yang digunakan untuk riset lapangan. Pada penelitian sebelumnya mengenakan kuantitatif dan kualitatif, sedangkan untuk penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif saja. Sedangkan persamaan dari kedua penelitian ini yaitu melakukan penelitian tentang efektivitas dari

---

<sup>5</sup> Endang, et. al, *Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam rangka Meningkatkan Kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi* , Jurnal Ilmu Akuntansi Vol.2 No.1, 2020.

penggunaan e-filing oleh wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pengguna Electronic Filling System oleh wajib pajak pribadi, Ditjen pajak berupaya terus melakukan pengoptimalan pelayanan terutama pada pelayanan administrasi untuk membangkitkan kesadaran dan minat wajib pajak akan pentingnya penggunaan sistem digitalisasi e-Filing dalam memudahkan wajib pajak saat melaporan SPT Tahunan nya. Sehingga dengan begitu kualitas pelayanan pajak juga menjadi semakin optimal karena penggunaan e-Filing yang berpotensi merelaisasikan capaian target pada pelaporan SPT di setiap tahunnya.

Berdasarkan uraian diatas, mengenai sistem e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi, pengembangan kualitas pelayanan pada sektor perpajakan dan reformasi perpajakan, maka penulis mengangkatnya dalam sebuah judul skripsi yaitu :

**“Efektivitas Penggunaan Sistem E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana praktik penggunaan sistem E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar ?

2. Bagaimana tingkat efektivitas sistem e-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar ?
3. Bagaimana efektivitas penggunaan sistem e-Filing jika ditinjau dari persepsi wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
4. Bagaimana potensi pengembangan dari adanya penggunaan sistem E-Filing dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan penulis diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui proses penggunaan sistem e-Filing dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar
2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dari penggunaan sistem e-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar
3. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan sistem e-Filing jika ditinjau dari persepsi wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

4. Untuk mengetahui potensi pengembangan dari adanya penggunaan sistem e-Filing dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar

#### **D. Batasan Masalah**

Batasan persoalan dalam penelitian ini supaya lebih sistematis, terstruktur dan terarah ditekankan pada tingkat efektivitas penggunaan sistem e-Filing oleh wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Blitar, praktik penggunaan e-Filing, serta pengembangan pelayanan perpajakan setelah diterapkan sistem e-Filing. Pelaporan secara elektronik memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak dan proses pengajuan SPT itu sendiri, antara lain memperlancar penginput-an data SPT wajib pajak di database DJP, mengurangi pertemuan tatap muka antara pelapr dan petugas pajak, mengurangi resiko kepadatan antrian serta mengurangi jumlah dokumen fisik terkait pelaporan pajak. Dari hasil peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya dengan tepat waktu setiap tahunnya dan mengalami peningkatan signifikan atau setara pada tahun sebelumnya, maka dapat dikategorikan sebagai keberhasilan pelaksanaan penggunaan e-Filing untuk pelaporan SPT Tahunan yang dinilai efektif berpotensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpajakan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya.

1. Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini, diharapkan mahasiswa dapat terbantu untuk memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan tentang pajak serta mampu mengembangkan teori-teori yang telah dipelajari selama di pembelajaran perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan juga bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk wadah menambah arsip dokumen skripsi dan ilmu pengetahuan baru khususnya terkait pada judul skripsi ini, sekaligus dapat menjadi referensi peneliti lain untuk melakukan pengembangan yang jauh lebih baik lagi.

## 3. Bagi Instansi atau Lembaga Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu menjadi arahan untuk terus melakukan pengembangan pada pelayanan administrasi perpajakan, sehingga dalam ruang lingkup perpajakan dapat terus berjalan sesuai dengan arus globalisasi. Selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pembaca dan sebagai tolak ukur pembenahan pada bagian yang masih menjadi hambatan.

## **F. Definisi Istilah**

Dalam hal ini penulis menjelaskan terkait sejumlah istilah yang terdapat dalam topik dan judul skripsi ini, supaya tidak terjadi perbedaan pemahaman dalam menginterpretasikan. Judul dalam skripsi ini adalah “Efektivitas Penggunaan Sistem E-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpajakan

pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar”, berikut adalah penegasan istilah yang ada pada judul tersebut.

## **1. Definisi Konseptual**

### a) Efektivitas

Efektivitas adalah sebuah usaha untuk memperlihatkan tingkat keberhasilan dalam pencapaian sebuah tujuan. Tercapainya sasaran dan tujuan ini dapat dilihat, tingkat efektif bisa dinilai tinggi jika tujuan keseluruhan dilaksanakan dengan benar.

### b) E-Filing

E-Filing adalah suatu wadah untuk pelaporan dan penyampaian SPT dengan sistem layanan online DJP untuk membantu kewajiban wajib pajak dengan lebih mudah. Pengarsipan elektronik ini tidak terikat pada tempat dan waktu. Oleh karena itu, tidak ada kata terlambat untuk pelaporan karena antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak.

### c) Surat pemberitahuan

Surat pemberitahuan yaitu surat resmi pajak untuk melaporkan dan menunjukkan perhitungan atas pajak yang terhutang dan pendapatan yang diperoleh, serta aset yang dimiliki berdasarkan persyaratan yang tertera pada peraturan perundang-undangan perpajakan.

### d) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini dapat dipahami sebagai ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan konsumen dengan upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan konsumen.

e) Perpajakan

Perpajakan merupakan kontribusi wajib pajak yang harus dilaksanakan sebagai hal penting untuk membuat sebuah perencanaan terkait pajak baik bagi pebisnis maupun pribadi. Pengetahuan tentang perpajakan harus dipelajari sebagai bekal untuk terjun dalam dunia bisnis.

f) Wajib Pajak

Wajib pajak didefinisikan sebagai perseorangan atau badan hukum yang mempunyai hak serta kewajiban akan pembayaran pajak sebagaimana diatur pada peraturan perundang-undangan perpajakan.

## **2. Definisi Operasional**

Berdasarkan definisi konseptual di atas, definisi operasionalnya dapat disusun adalah sebagai berikut.

E-filing merupakan sistem teknologi modern dari reformasi perpajakan yang berguna untuk melaporkan pajak dengan layanan online. Sistem ini dapat diakses secara realtime, tidak terikat oleh waktu dan tempat. Surat pemberitahuan atau SPT yaitu Surat pemberitahuan yaitu surat resmi pajak untuk melaporkan dan menunjukkan perhitungan atas pajak yang terhutang dan pendapatan yang diperoleh, serta aset yang dimiliki berdasarkan persyaratan yang tertera pada peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam hal tersebut, wajib pajak merupakan kunci utama dalam keberhasilan penggunaan Electronic Filling System dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. Dengan Electronic Filling System proses

pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan menjadi praktis, mudah dan efisien. Oleh karena itu e-Filing dikategorikan cukup efektif untuk diterapkan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi.

Efektif adalah upaya mencapai tujuan, hasil dan target yang diinginkan secara tepat waktu. Sedangkan efektivitas yaitu pencapaian tujuan secara tepat atau ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan dinilai efektif jika proses kegiatan tersebut telah mencapai tujuan atau sasaran. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan dapat dinilai efektif jika berhasil mencapai tujuan secara tepat dan benar. Sistem e-Filing diharapkan mampu menjadikan pelaporan SPT yang dilakukan oleh wajib pajak akan menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem ini juga diharapkan mampu membantu memperkecil biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk persiapan, proses dan tahap pelaporan Surat Pemberitahuan ke KPP secara benar dan tepat waktu. Selain itu, juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan menjadi lebih optimal. Sehingga dengan begitu pengembangan pada bidang pelayanan dapat dinilai mencapai target peningkatan yang baik.

### **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi sebagai pedoman penulisan peneliti agar skripsi ini tersusun secara sistematis dan relevan dalam pembahasannya. Sistematika pembahasan ini digunakan untuk memberikan kemudahan dalam alur penelitian atau pembahasan yang seharusnya dilaksanakan oleh peneliti.

Adapun sistematika pada penulisan skripsi dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut.

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian awal berisikan halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak, daftar isi.

### **2. Bagian Utama ( Inti )**

#### a) Bab I Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari ; latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

#### b) Bab II Kajian Pustaka

Dalam bab kajian pustaka ini memuat pembahasan tinjauan pustaka yang berisi teori penting yang menyeluruh, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

#### c) Bab II Metode Penelitian

Dalam bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

d) Bab IV Hasil Penelitian

Dalam bab hasil penelitian ini berisi tentang pemaparan data yang disajikan sesuai dengan topik dan temuan dalam penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan dan motif yang muncul dari data.

e) Bab V Pembahasan

Dalam bab pembahasan ini berisikan tentang semua hasil ulasan atau pernyataan dalam penelitian yang berhubungan dengan data yang telah diperoleh di lapangan oleh peneliti.

f) Bab VI Penutup

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang terlibat dalam penelitian ini.