

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Anastasia & Lilis (2014:1) dalam bukunya menjelaskan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak di Indonesia dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Saat ini, jenis pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak meliputi :

1. Pajak Penghasilan
2. Pajak Pertambahan Nilai
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah
4. Pajak Bumi dan Bangunan
5. Bea Materai

Erlly (2011:128) dalam bukunya menjelaskan bahwa pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem *self assesment*. Sistem *self assesment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Konsekuensi dari sistem *self assesment*, setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak. Selanjutnya

Wajib Pajak harus menghitung sendiri dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

*Self assessment system* mewajibkan segala macamnya dalam rangka usaha pemenuhan kewajiban perpajakan harus dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Kewajiban Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan menurut Siti (2010:101) antara lain:

1. Mendaftarkan diri di kantor pelayanan pajak.
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/ kantor pos.
3. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.
4. Menetapkan sendiri jumlah pajak terutang melalui pengisian dengan baik & benar.

Selanjutnya menurut Siti (2010:102) ciri *self assessment system* :

1. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan melakukan pembinaan, penelitian & pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Manfaat/ kegunaan *self assessment* salah satunya adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya. Jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka target pajak Direktorat Jendral Pajak akan tercapai.

Ita (2012) menjelaskan target penerimaan pajak senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya tuntutan akan penerimaan pajak mendorong DJP terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat optimal serta mampu memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Penggunaan e-SPT dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan meningkat.

Anastasia & Lilis (2014:96) menyatakan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (e-filing) melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak . e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan

secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

e-SPT dan e-SPTy yang telah diisi dan dilengkapi sesuai dengan ketentuan serta dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital disampaikan secara elektronik ke Direktorat Jendral Pajak melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jika SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan menunjukkan adanya kewajiban pembayaran pajak, Wajib Pajak wajib mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara pada e-SPT dan e-SPTy sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.

Apabila e-SPT dan e-SPTy dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jendral Pajak, maka kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik. Bukti Penerimaan Elektronik adalah informasi yang meliputi nama, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (e-Filing) dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Barat.

Menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti (2010:138) menjelaskan kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara

sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam praktek *self assesment system* dapat terlihat adanya kenaikan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu yang dapat dilihat melalui Tabel 1.1 baik Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi. Terlihat seperti pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa belum semua Wajib Pajak

melaporkan dan membayarkan pajaknya sesuai yang diharapkan oleh DJP. Selain itu terjadi penurunan jumlah pelaporan pajak menggunakan e-filing di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu yang cukup signifikan dari tahun 2013 ke 2014 yaitu sebesar 52,46%. Sedangkan pada tahun yang sama seperti pada Tabel 1.3 terjadi peningkatan untuk pelaporan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu secara manual walaupun tidak signifikan sebesar 8,33%. Namun pada tahun 2015 terjadi peningkatan terhadap pelaporan pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu menggunakan e-filing dan juga pelaporan pajak secara manual masing-masing 188,13% dan 16,60% untuk wajib pajak orang pribadi dan untuk Badan dari tahun 2013 ke 2014 peningkatan sebesar 12,03% sedangkan tahun 2014 ke tahun 2015 penurunan sebesar 21,60%. Pada Tabel 1.2 terlihat bahwa pada tahun pajak ke tahun pajak selanjutnya untuk pelaporan pajak menggunakan e-filing terjadi penurunan dan peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini yang merupakan salah satu fenomena yang dapat diangkat sebagai latar belakang masalah yang diambil peneliti untuk dilakukan penelitian, apakah penerapan e-filing yang merupakan upaya dari DJP sebagai modernisasi dalam pelayanan pajak mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajaknya.

**Tabel 1.1 Jumlah WP terdaftar KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu 2013-2015**

Keterangan	Jumlah Wajib Pajak		
	s/d 2013	s/d 2014	s/d 2015
Badan	3.128	3.459	3.687
Orang Pribadi	34.247	38.465	42.772
Bendaharawan/ pemungut	75	75	75
Total	37.450	41.999	46.534

Sumber : Masterfile WP KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu

**Tabel 1.2 Jumlah WP yang melaporkan SPT Tahunan secara e-Filing 2013-2015**

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak
2013	8.612
2014	4.094
2015	11.796

Sumber : Aplikasi Monitoring e-Filing KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu

**Tabel 1.3 Jumlah WP yang melaporkan SPT Tahunan secara manual 2013-2015**

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak	
	Badan	Orang Pribadi
2013	1.496	14.717
2014	1.676	15.943
2015	1.314	18.590

Sumber : Masterfile Pelaporan SPT KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu

Berdasarkan informasi, Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) terus berinovasi untuk dapat memberikan kemudahan pelayanan dan akses dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) secara elektronik lewat penerapan e-filing. Direktur Teknologi Informasi Perpajakan Ditjen Pajak Iwan Djuniardi mengatakan, dengan pendekatan teknologi ini diharapkan dapat

meningkatkan kesadaran dan keinginan (*willingnes*) masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Dengan adanya e-filing ini diharapkan sejumlah kesulitan yang seringkali dihadapi masyarakat maupun petugas pajak dalam hal penerimaan SPT seperti yang terjadi selama ini dapat diminimalisir. (Sindonews.com, Dana Aditiasari, 6 Desember 2013 14:16 WIB)

Tingkat kepatuhan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak. Terlebih, tahun 2015 Ditjen Pajak menanggung target penerimaan pajak sebesar Rp1.489,3 triliun, meningkat Rp109,3 triliun dibanding target penerimaan perpajakan dalam APBN 2015 sebesar Rp1.380 triliun. Namun demikian, tingkat kepatuhan penyampaian SPT masih rendah. Dari 75 juta penduduk yang harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), baru sekitar 20 juta yang terdaftar memiliki NPWP. Dari jumlah tersebut, baru 10 juta saja yang melaporkan SPT. Hal ini berarti lebih dari setengah wajib pajak tidak melaporkan SPT tahunan pajaknya.

Untuk itu, Ditjen Pajak melakukan berbagai cara antara lain dengan menciptakan kemudahan cara dalam penyampaian SPT. Selain datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Wajib Pajak dapat memasukkan dokumen SPT melalui *drop box* yang banyak ditempatkan di berbagai perkantoran dan pusat perbelanjaan. Dengan semakin berkembangnya penggunaan internet di Indonesia, Ditjen Pajak telah melakukan terobosan untuk mempermudah penyampaian SPT melalui aplikasi e-SPT yang dikembangkan sejak 2004. e-SPT merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya.



Pengembangan dari e-SPT adalah e-filing. Sejak dikembangkan tahun 2014, pelapor SPT melalui e-filing mencapai 1,7 juta orang pada 2014 dan sebanyak 500 ribu pada awal Maret 2015. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna e-filing akan melonjak sampai dengan 31 Maret 2015.

Keuntungan dari penggunaan e-filing bagi Wajib Pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen Pajak, e-filing dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan. Inovasi baru yang dilakukan Ditjen Pajak pada 2015 adalah pengisian SPT melalui gawai (*gadget*) dengan mengunggah aplikasi android e-filing dari *Play Store*. Aplikasi tersebut tersedia untuk pengisian dan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Sangat Sederhana (Formulir 1770 SS), yang diperuntukkan untuk Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto maksimal Rp60 juta setahun. (<http://www.kemenkeu.go.id/Artikel>, 23 March 2015 13:53, Oleh

Budi Sulistyono)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengklaim sosialisasi program e-Filing atau layanan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) *online* yang diterapkan tahun 2015 berhasil. Indikasinya adalah, jumlah wajib pajak (WP) orang pribadi yang melaporkan kewajibannya melalui layanan tersebut melampaui target 2 juta SPT.

Berdasarkan data sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahunan 2014 melalui e-Filing sampai batas waktu 31 Maret 2015 ada

sebanyak 2,46 juta SPT. Sementara tahun sebelumnya hanya mencapai angka 1,08 juta SPT alias terjadi pertumbuhan 128,42 persen.

Naiknya jumlah WP yang melaporkan SPT secara *online* tersebut dibarengi dengan penurunan jumlah WP yang melaporkan kewajibannya secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak maupun *drop box* yang disediakan. DJP mencatat SPT yang masih dilaporkan dengan cara konvensional sebanyak 6,21 juta SPT, dibandingkan tahun sebelumnya 6,51 juta SPT.

Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT berdampak langsung pada meningkatnya rasio kepatuhan penyampaian SPT. Di tahun ini dari 16,97 juta WP orang pribadi yang tercatat, sebanyak 51,13 persen atau 8,68 juta WP di antaranya menyampaikan SPT yang menjadi kewajibannya. Hingga 31 Maret 2015, DJP juga berhasil menjaring WP baru. Dalam catatan DJP, jumlah Orang Pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ada sebanyak 27,57 juta. Angka tersebut bertambah dibandingkan jumlah NPWP yang beredar di 2014 sebanyak 25,05 juta sehingga terjadi pertumbuhan WP sebanyak 10,04 persen. (<http://www.cnnindonesia.com/ekonomi>, Gentur Putro Jati, 19/04/2015 15:38 WIB)

Hingga 31 Agustus 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 598,270 triliun. Dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2015 sebesar Rp 1.294,258 triliun, realisasi penerimaan pajak mencapai 46,22%. Jika dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2014, realisasi penerimaan pajak di tahun 2015 ini mengalami pertumbuhan yang cukup baik di sektor tertentu, namun juga mengalami penurunan pertumbuhan di sektor lainnya.

Pertumbuhan tinggi selanjutnya dari PPh Pasal 21 yakni 11,78%, atau sebesar Rp 79,696 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 71,294 triliun. Pertumbuhan yang cukup tinggi ini salah satunya disebabkan karena kenaikan Upah Minimum Provinsi (UMP). Pertumbuhan ini patut disyukuri di tengah kebijakan pemerintah menaikkan batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) menjadi Rp 3 juta per bulan dan mulai berlaku untuk tahun pajak 2015 sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.03/2015. Keseluruhan pertumbuhan penerimaan PPh patut disyukuri karena mencerminkan meningkatnya partisipasi masyarakat, baik wajib pajak Orang Pribadi maupun wajib pajak Badan dalam membayar pajak, meski di tengah melambatnya perekonomian dunia dan nasional.

(<http://www.pajak.go.id/content/realisasi>, Rabu, 16 September 2015-14:55)

Mundurinya jadwal pengumpulan surat pemberitahuan (SPT) pajak ternyata membuat jumlah pelapor melonjak jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Mereka menyerbu fasilitas e-filing menjelang batas akhir pelaporan

SPT wajib pajak orang pribadi (WPOP) membuat server sistem pelaporan elektronik tersebut *down*. Batas akhir pelaporan SPT WPOP diseragamkan dengan SPT WP badan atau perusahaan. Berdasar data Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), jumlah total pelapor SPT hingga 30 April adalah 11.674.340.

Perinciannya, 11.125.281 orang dan 549.059 wajib pajak badan. Jumlah itu naik 13,1 persen bila dibandingkan dengan 30 April 2015 yang sebanyak 10,3 juta pelapor. Perinciannya, 9.778.708 orang wajib pajak pribadi dan 543.092 WP Badan. (<http://www.jpnn.com/>, Senin, 09 Mei 2016, 12:06:00)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengungkapkan, rekapitulasi hasil penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) 2015 berdasarkan *up date* per tanggal 31 Maret 2015 mencapai 9,09 juta wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan sebesar 17% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, angka tersebut tergolong kecil karena dari 27 juta Wajib Pajak terdaftar tidak seluruhnya menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) setiap tahun. Padahal penyampaian SPT sangat penting bagi Negara terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan pembayaran pajak. Dari data statistik di atas dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem e-filing ini tidak semudah yang dibayangkan.

Ita (2012) dalam penelitiannya menjelaskan penting untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak mengenai peningkatan kinerja DJP khususnya dalam hal efisiensi pengisian dan pemrosesan data pajak dengan diterapkannya e-SPT, karena secara tidak langsung, hal ini berkaitan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap niat baik pemerintah dalam hal penyelenggaraan dan pemanfaatan dana hasil pajak secara jujur, transparan dan adil. Jika menurut persepsi wajib pajak penerapan e-SPT selama ini bermanfaat dalam proses pengisian SPT dan pemrosesan data pajak maka penerapan e-SPT ini berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pengisian SPT dan pemrosesan data pajak menjadi lebih efisien.

Sudah banyak penelitian sebelumnya membahas tentang kemampuan teknologi informasi dalam efisiensi pengisian SPT dan pemrosesan data pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya, antara lain :

- a. Mikel Alla, 2014 yang meneliti *The System of Tax filing in Albania*, “*e-Filing*” menghasilkan sistem yang dilakukan berjalan dengan baik, dapat membantu perusahaan mengurangi beban administratif, mengurangi biaya dan waktu dan meminimalkan korupsi atau penggelapan pajak.
- b. Lai Ming Ling dan Choong Kwait Fatt, 2008 yang meneliti *Electronic Tax Filing System: Taxpayers Perspectives* menghasilkan bahwa e-filing belum mendapatkan momentum di Malaysia.
- c. Ita Salsalina Lingga, 2012 yang meneliti Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama “X” menghasilkan kesimpulan Menghasilkan kesimpulan bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak. Besarnya pengaruh dari penerapan e-SPT PPN terhadap efisiensi pengisian SPT adalah sebesar 16,6%, sisanya 83,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.
- d. Indah Apriliani, 2015 yang meneliti Pengaruh Penerapan e-SPT (Masa PPN) Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak Di KPP Pratama Semarang Barat), dengan hasil pengujiannya menunjukkan bahwa penerapan e-SPT mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan dan

menunjukkan besarnya pengaruh dari penerapan e-SPT terhadap variabel efisiensi pemrosesan data perpajakan menurut persepsi Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Semarang Barat adalah sebesar 33,2% sedangkan sisanya 66,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

- e. Debbie Deborah, 2014 yang meneliti Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Kota Tomohon), dengan hasil analisis menunjukkan bahwa kepraktisan, kemudahan perhitungan, kemudahan pelaporan dan keandalan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan pada pengusaha kena pajak di Kota Tomohon. Namun kemudahan dan kepraktisan pelaporan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan pada pengusaha kena pajak di Kota Tomohon.

Dari latar belakang di atas dan referensi penelitian terdahulu, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pengisian SPT dan Pemrosesan Data Pajak Menurut Persepsi Wajib Pajak (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi)”**.

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Keinginan masyarakat untuk membayar pajak masih rendah.

2. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem e-filing karena belum paham tentang pengoperasiannya.
3. Masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet masih rendah dan sebagian besar pengguna internet di Indonesia didominasi oleh remaja.
4. Sosialisasi tentang e-filing kepada para Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.
5. Perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan e-filing diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
6. Perbedaan persepsi mengenai kemudahan penggunaan e-filing diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
7. Perbedaan persepsi mengenai kepuasan terhadap penggunaan e-filing diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
8. Perbedaan persepsi mengenai kepuasan terhadap pemrosesan data pajak dengan menggunakan e-Filing diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Jenis pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak meliputi :

1. Pajak Penghasilan
2. Pajak Pertambahan Nilai
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah
4. Pajak Bumi dan Bangunan
5. Bea Materai

Erly (2011:43) menjelaskan secara praktik yang termasuk dalam subjek pajak adalah sebagai berikut:

1. Orang pribadi
2. Badan usaha
3. Bentuk usaha tetap

Karena banyaknya jenis pajak dan subjek pajak seperti yang disebutkan di atas, maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada Pajak Penghasilan Orang Pribadi dan karena terbatasnya waktu penelitian maka penulis mengambil responden di wilayah kerja Jakarta Barat dengan tahun penelitian 2016.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang pada pendahuluan bab ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT?
2. Seberapa besar pengaruh e-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data pajak?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh e-SPT terhadap efisiensi pemrosesan data pajak.



### **1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas efisiensi penerapan e-SPT Pajak Penghasilan Tahunan sebagai salah satu bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
2. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak sebagai salah satu tujuan dari reformasi administrasi perpajakan melalui penerapan e-SPT dan sejauh mana efisiensi dari penerapan e-SPT dan kendala-kendala yang menghambat dalam penerapannya.
3. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia.
4. Sebagai salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian khususnya mengenai penerapan e-SPT.