

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi 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 sebagai sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro (2018:1) pajak adalah iuran rakyat pada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara yang dibayarkan dalam bentuk uang, pemungutan pajak dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dimanfaatkan sebagai sumber dana rumah tangga Negara yang dimanfaatkan kembali untuk pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat terhadap Negara.

Dalam Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007, tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu sistem pemungutan yang baru yaitu *self assessment system* yaitu kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan diri sendiri jumlah pajak terutang melalui surat pemberitahuan (SPT) untuk meningkatkan kepatuhan tentang peran serta Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban di bidang perpajakan.

Dalam pasal 1 Undang Undang Nomor 29 Tahun 2007 Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk

melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) awalnya dilakukan secara manual dengan mengisi formulir di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dirjen Pajak merenovasi tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet tujuannya untuk mempermudah Wajib Pajak melaporkan kewajibannya serta mendukung pengoptimalan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak. Hal tersebut selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang sangat pesat dalam 10 tahun terakhir. Selain perkembangan teknologi, peningkatan jumlah masyarakat khususnya Wajib Pajak semakin tinggi, hal ini membuat Wajib Pajak memerlukan cara lain dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengantri kemudian menyampaikan formulir Surat Pemberitahuan (SPT) di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Wajib Pajak membutuhkan sebuah metode penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cara yang lebih praktis, dapat dilakukan dari mana saja, bahkan dapat dilakukan dengan menggunakan *smartphone*. Hal inilah yang mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya Wajib Pajak.

Renovasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *E-Filling* oleh aparat perpajakan, teknologi ini dapat mempermudah aparat perpajakan dalam pengolahan data karena penyimpanan dokumen sudah dilakukan secara *digital*. Melalui kemudahan teknologi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), pemerintah mengharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan kesadaran dalam kewajiban pajak karena Wajib Pajak sangat memegang peranan penting dalam menentukan tingkat realisasi penerimaan perpajakan.

Namun, upaya renovasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui aplikasi *E-Filling* tidak sepenuhnya mendapat perhatian dari Wajib Pajak. Banyak dari masyarakat masih melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual artinya, peranan aplikasi *E-Filling* ini kurang berjalan secara maksimal. Di lihat dari perolehan data pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur diketahui bahwa masih banyak Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual, dijelaskan dalam data berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur
Tahun 2019-2021

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar	205.253	234.220	246.914
Yang Melaporkan SPT secara E-Filling	50.242	54.081	47.893
Yang melaporkan SPT secara manual	46.595	52.402	43.606

Sumber: Dirjen Pajak Kanwil KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2022

Data Tabel 1.1 yang dihitung merupakan data periode 1 Januari – 30 Desember, dari data diatas diketahui jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur bertambah dari tahun 2019 - 2021. Dapat diketahui bahwa perbandingan antara jumlah Wajib Pajak yang terdaftar terhadap Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) oleh Wajib Pajak baik secara *E-Filling* maupun secara manual masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Data diatas juga menjelaskan bahwa perbandingan antara jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *E-Filling* dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual tidak jauh berbeda.

Dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masih ada beberapa yang menghambat atau menjadi kendala dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak untuk menyampaikan atau melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Berdasarkan pernyataan diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut permasalahan tersebut, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“Peranan Sistem *E-Filing* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana Peranan Sistem *E-Filing* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini berfokus untuk membahas tentang Wajib Pajak orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *E-Filing* serta pihak pengelola KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peranan sistem *E-Filling* dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.
- b. Untuk mengetahui aksi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur dalam peningkatan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis manfaat penelitian ini yaitu memperdalam wawasan di bidang perpajakan, khususnya tentang kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Secara *E-Filling*. Serta Memahami ilmu perpajakan dan memahami tentang pentingnya pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai bukti pembayaran pajak.
- b. Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah mampu meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia dan *profesionalisme*, memperluas wawasan serta mampu mampu mengimplementasikan tentang pentingnya pembayaran pajak oleh Wajib Pajak.
- c. Mampu menjadi bahan evaluasi bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur bagaimana Wajib Pajak Orang Pribadi memahami sistem *E-Filling* dalam melaporkan SPT Tahunan. Kemudian bisa mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur yang mana terfokus pada kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Selain itu subjek yang akan diteliti dari penelitian ini terdiri dari dua pihak, yaitu;

a. Pihak Pengelola

Pihak pengelola dalam hal ini adalah pihak yang mengelola data pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh data terkait manfaat, sejauhmana Wajib Pajak Orang Pribadi mengenal *E-Filling* dan perkembangan jumlah pelaporan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yaitu pihak pengelola di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

b. Pihak Wajib Pajak

Pihak Wajib Pajak Orang Pribadi akan menjadi sasaran atau objek dalam penelitian ini untuk memberi penilaian tentang peranan *E-Filling* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Herdiansyah (2013:24), data merupakan suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, dan diperoleh melalui suatu instrument/metode pengumpulan data. Adapun jenis data yang di butuhkan dalam penelitan ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Burhan (2013:128), data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung selama dilapangan. Dimana data primer merupakan sumber pertama dimana data dihasilkan. Berdasarkan pengertian diatas dalam penelitian ini perolehan data bersumber yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada pihak pengelola dan hasil dari kuesioner yang diberikan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

b. Data Sekunder

Menurut Burhan (2013:128) data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah berupa permohonan data yang berkaitan dengan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan SPT oleh Wajib Pajak secara *E-Filling*, permohonan profil kantor, jumlah Wajib Pajak jumlah yang melapor secara manual dan *E-Filling* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sudaryono (2017:48), metode pengumpulan data yang digunakan adalah yang paling tepat, sehingga mendapatkan data yang valid. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan objektif penggunaan berbagai teknik sangat diperlukan tetapi perlu memperhatikan teknik yang digunakan dapat memenuhi perolehan data.

a. Riset Lapangan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan oleh peneliti adalah:

1. Wawancara

Menurut Sudaryono (2017:212), wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Metode ini digunakan peneliti dalam mencari data secara langsung dengan objek penelitian guna mencari informasi yang dibutuhkan. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan terhadap pihak pengelola Wajib Pajak sebagai penyedia informasi dalam pengelolaan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur serta untuk memberikan informasi lebih relevan terkait pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:225), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan terhadap Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

b. Riset Kepustakaan

Menurut Afrizal (2014:122), studi kepustakaan merupakan bagian dari sebuah proposal penelitian yang berisikan informasi yang diperoleh dari jurnal, buku dan kertas kerja (*working paper*). Studi pustaka yang dapat digunakan adalah kajian literatur untuk merumuskan masalah. Studi literatur ditulis tersendiri dalam proposal. Berdasarkan pengertian di atas studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bersinggungan dengan metode pengumpulan data, dengan cara membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiarto (2017:134), populasi adalah sekumpulan individu yang memiliki karakteristik khas dan menjadi perhatian dalam lingkup yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi yang diperoleh adalah sebanyak 246.914 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:137), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pengertian diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur berdasarkan jumlah data yang diperoleh dari maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 246.914 Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2021.

c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:139), teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Menurut Sugiyono (2018:149), untuk menghitung jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin bila populasi diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

N= Jumlah populasi

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling Error*), (10%)

Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\frac{246.914}{1 + 246.914(10\%)^2}$$

$$n = \frac{246.914}{246.915(10\%)^2}$$

$$n = \frac{246.914}{246.915 \cdot \frac{1}{100}}$$

$$n = \frac{246.914}{246.915} \times \frac{100}{1}$$

$$n = \frac{24.691.400}{246.915}$$

$$n = 99,9995 = 100$$

Jadi, pada penelitian ini sebanyak 100 orang pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur.

1.5.5 Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018:482) analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan pengertian diatas adapun teknik analisa data dalam penelitian yang diperoleh dari responden sebagai jawaban kuesioner yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur dijelaskan sebagai berikut:

1. Skala Likert

Menurut Utama dan Mahadewi (2012:60), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek.

Penentuan skala sebagai alat ukur untuk acuan sebagai pengukuran untuk menghasilkan data dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Skala Rikert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018:159)

2. Interpretasi Skor

Menurut Sugiyono (2018:133), kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% sampai 100% maka jarak antara skor yang berdekatan adalah $(100\%-20\%/5)= 16\%$, sehingga dapat dikreterikan sebagai berikut:

Tabel 1.3 Interpretasi Skor

Angka	Kategori
20% - 36%	Sangat Rendah
36% - 52%	Rendah
52% - 68%	Sedang
68% - 84%	Tinggi
84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah

Menurut Yusi dan Idris (2018:28), untuk menghitung jumlah atau frekuensi dari masing – masing jawaban dalam kuesioner, maka peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum \text{Skor Penilaian}}{\sum \text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

\sum Skor Penilaian= jawaban responden x bobot nilai (1-5)

\sum Skor Ideal = Jumlah Seluruh responden x bobot nilai tertinggi