

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik. Tujuan negara Indonesia, jika melihat Undang-undang Dasar 1945 diantaranya adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut maka diperlukan anggaran untuk mewujudkan cita-cita pemerintahan Indonesia yang disebut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) merupakan penjabaran rencana kerja para penyelenggara negara untuk kurun waktu satu tahun. Penerimaan negara yang dimaksud terdiri dari sumber utama pendapatan negara seperti pajak dan retribusi dari rakyat dan sumber pendapatan negara lainnya seperti sumbangan dan hibah dari dalam maupun luar negeri (Faizal, 2013:214). Hal ini sesuai dengan **UU RI Nomor 17 tahun 2003** tentang keuangan negara, yang menyebutkan bahwa pendapatan negara dan hibah adalah semua penerimaan negara yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, serta penerimaan hibah dari dalam negeri dan luar negeri.

Data penerimaan negara selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Penerimaan Negara Tahun 2010 – 2014
(Dalam Triliunan Rupiah)

| No | Jenis Penerimaan | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Total | % |
|--------------|------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| 1. | Penerimaan Pajak | 723,2 | 873,9 | 980,5 | 1.077,3 | 1.246,1 | 4.901 | 74 |
| 2. | Penerimaan Bukan Pajak | 268,9 | 331,5 | 351,8 | 354,8 | 386,9 | 1.693,9 | 25 |
| 3. | Penerimaan Hibah | 3,0 | 5,3 | 5,8 | 6,8 | 2,3 | 23,2 | 1 |
| Total | | 995,1 | 1.210,7 | 1.338,1 | 1.438,9 | 1.635,3 | 6618,1 | 100 |

Data diperoleh dari NK RAPBN Tahun 2015 setelah diolah sebelumnya.

Jika melihat dari perkembangan penerimaan negara pada tabel 1, maka dapat dikatakan bahwa penerimaan terbesar bersumber dari penerimaan pajak yang dalam lima tahun terakhir ini mencapai 74% dari total penerimaan yang diterima oleh negara Indonesia. Perkembangan jumlah penerimaan negara yang bersumber dari pajak juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh karena itu, penerimaan pajak menjadi hal yang serius diperhatikan oleh pemerintah sehubungan dengan tentang tata cara pemungutan, tata cara pembayaran, serta pelayanan pajak lainnya yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak dibawah Kementerian Keuangan Negara Republik Indonesia.

Penerimaan pajak pada tahun 2014 yang mencapai 74% dari total penerimaan negara itu sendiri terdiri dari beberapa jenis pajak. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

**Tabel 2. Penerimaan Pajak Tahun 2013 dan 2014
(dalam Triliunan Rupiah)**

| No | Jenis Pajak | 2013 | 2014 | % Naik/Turun |
|-----------|---------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1. | Pendapatan Pajak Dalam Negeri | | | |
| a. | Pendapatan Pajak Penghasilan | | | |
| | Pendapatan PPh Migas | 88.7 | 83.9 | -5 |
| | Pendapatan PPh Non-Migas | 417.7 | 486 | 16 |
| b. | Pendapatan Pajak Pertambahan Nilai | 384.7 | 475.6 | 24 |
| c. | Pendapatan PBB | 25.3 | 21.7 | -14 |
| d. | Pendapatan BPHTB | 0 | 0 | |
| e. | Pendapatan Cukai | 108.5 | 117.5 | 8 |
| f. | Pendapatan Pajak Lainnya | 4.9 | 1.1 | -78 |
| 2. | Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional | | | |
| a. | Pendapatan Bea Masuk | 31.6 | 35.7 | 13 |
| b. | Pendapatan Bea Keluar | 15.8 | 20.6 | 30 |
| | Total | 1077.2 | 1242.1 | 15 |

Data diperoleh dari NK RAPBN Tahun 2015 setelah diolah sebelumnya.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa jenis pajak yang mengalami penurunan penerimaan pajak pada tahun 2014 jika dibandingkan dengan tahun 2013 seperti PPh Migas, PBB, dan beberapa pajak lainnya. Penerimaan PPh Migas turun sebesar 5%, PBB turun sebesar 14%, dan pajak yg lain turun sekitar 78% walaupun secara keseluruhan penerimaan pajak tahun 2014 naik sebesar 15% dari tahun sebelumnya.

Saat ini, sistem perpajakan di Indonesia sudah mengalami perubahan besar dalam pelayanan pajaknya. Kemudahan dalam akses pembayaran pajak sudah dirasakan oleh sebagian wajib pajak dengan munculnya aplikasi pajak dalam bentuk elektronik. Hal ini sejalan dengan sistem perpajakan di Indonesia yang menggunakan *Self Assesment System*, dimana wajib pajak diberikan kewenangan sepenuhnya untuk bertindak secara aktif dan jujur dalam menentukan, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya kepada pemerintah. Di Indonesia, masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan karena kurangnya sosialisasi pemerintah menerapkan bahwa pembayaran pajak itu sangat penting di lakukan agar negara Indonesia dapat berkembang atau tumbuh menjadi negara yang maju. Disamping itu kurang aktifnya wajib pajak dalam membayar pajak dikarenakan pegawai pajak masih dianggap kurang profesional yang menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Indonesia menjadi salah satu negara dengan penduduk terbesar di dunia, sehingga terdapat wajib pajak yang begitu banyak pula, yang seharusnya meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Dengan pembaharuan sistem perpajakan di Indonesia yang lebih modern, masyarakat mulai percaya kembali terhadap pemerintah terkait dengan iuran paksa yang biasanya disebut dengan istilah pajak. Walaupun masih besar kemungkinan terjadinya penyelewengan dari pihak fiskus, karena kasus korupsi di Indonesia masih hangat dibicarakan dan menjadi masalah utama hingga saat ini di pemerintahan Indonesia.

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak. Awal reformasi perpajakan diwarnai dengan diimplementasikannya *self assesment* sebagai sistem pemungutan pajak yang melandasi ketentuan peraturan perpajakan di Indonesia. Di dalam sistem *self assesment*, fungsi pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah memfasilitasi agar sistem *self assesment* berjalan dengan baik. Konkritnya, Direktorat Jendral Pajak memainkan perannya dengan memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissesmination*), pelayanan perpajakan (*tax services*), dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Apabila fungsi diatas dilaksanakan secara bersamaan secara optimal maka kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan akan meningkat. Hasilnya akan meningkatkan *tax coverage* dan sekaligus penerimaan pajak (John Hutagaol, 2007).

Namun pada kenyataannya, Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dan dilaporkan oleh wajib pajak tidak dapat dideteksi kebenarannya. Yang tahu benar tidaknya isi SPT yang dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) hanyalah Wajib Pajak itu sendiri. Ketidakmampuan mendeteksi secara dini kebenaran isi SPT tersebut disebabkan Direktorat Jendral Pajak tidak memiliki perangkat pengawasan yang memadai yaitu data yang lengkap dan akurat mengenai usaha Wajib Pajak. Melihat kenyataan ini, DJP mengalami kesulitan untuk menjalankan fungsi pengawasan secara optimal. Dan ini akan berakibat

sistem *self assessment* sebagai pemungutan pajak belum berjalan secara optimal (John Hutagaol, 2007).

Reformasi perpajakan berikutnya adalah dengan mendirikan kantor wajib pajak besar (*large taxpayer office*) pada pertengahan tahun 2002, yang merupakan *prototype* kantor pajak modern di Indonesia. Pendirian Kantor Wajib Pajak Besar ini dimaksudkan untuk mengatasi masalah kurangnya pengawasan terhadap wajib pajak yang ada dikebijakan sebelumnya. Secara rinci tujuan pendirian Kantor Wajib Pajak Besar ini antara lain adalah (i) melakukan modernisasi administrasi perpajakan, (ii) meningkatkan pelayanan dan sekaligus pengawasan terhadap wajib pajak, (iii) meningkatkan citra Direktorat Jendral Pajak dan (iv) mencegah penyalahgunaan wewenang. Pada tahun 2004, Direktorat Jendral Pajak telah mengembangkan konsep administrasi perpajakan modern selain kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, dengan memperkenalkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang bertujuan untuk memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat wajib pajak (John Hutagaol, 2007).

Direktorat Jendral Pajak dalam melayani perpajakan di Indonesia nampaknya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat wajib pajak. Terbukti dengan berkembangnya pelayanan perpajakan di Indonesia saat ini. Munculnya pelayanan perpajakan dalam bentuk elektronik menambah daftar modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dan membuktikan keinginan pemerintah bahwa perpajakan di Indonesia saat ini menjadi penopang utama pendapatan negara dalam 5 tahun terakhir. Sudah menjadi kewajiban bagi

pemerintah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan perpajakan bagi masyarakatnya. Munculnya *E-Registration* dan *E-Filling* serta aplikasi elektronik lainnya yang dibangun dalam rangka memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia harusnya menjadi hal yang dibanggakan oleh masyarakat Indonesia. Karena dengan aplikasi-aplikasi elektronik tersebut, masyarakat wajib pajak dengan lebih mudah mengakses hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan.

Selain bertujuan memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia, aplikasi-aplikasi elektronik tersebut bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan proses pembayaran pajak. Sehingga diharapkan masyarakat lebih sadar untuk membayar pajaknya tepat waktu dengan kemudahan mengakses aplikasi-aplikasi yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak dan rencana jangka panjangnya dapat meningkatkan penerimaan negara dari segi penerimaan pajak yang beberapa tahun terakhir ini menjadi penopang utama penerimaan negara.

Beberapa penelitian mengenai penerapan aplikasi elektronik ini juga telah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan aplikasi tersebut. Indah Apriliani (2014) mengenai **Pengaruh Penerapan *E-SPT* (Masa PPN) Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan** yang diperoleh kesimpulan bahwa penerapan *e-SPT* PPN berpengaruh terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak. Hasil serupa juga didapatkan dari penelitian Falerian Tamboto (2013) dengan judul **Pengaruh Penerapan *E-SPT* PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT PPN Menurut Persepsi Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Manado** yang

menunjukkan bahwa penerapan *E-SPT* berpengaruh positif terhadap efisiensi pengisian SPT PPN menurut persepsi pengusaha kena pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Iim Ibrahim Nur (2009) dengan judul **Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi *E-Filing* secara Online** menghasilkan kesimpulan bahwa *E-Filing* memiliki banyak kelebihan diantaranya wajib pajak dapat menyampaikan SPT Kapan saja dan dimana saja. Penelitian yang variabelnya juga menggunakan salah satu aplikasi elektronik dilakukan oleh Lery Munadjat (2010) dengan judul **Analisis Pengaruh Penerapan Peraturan Dirjen Pajak No. 35 Dan Program E-Registration Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Mencantumkan NPWP Dalam Melakukan Validasi SSB (BPHTB) Serta Dampaknya Terhadap Pembuatan Kartu NPWP (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong)** menghasilkan kesimpulan bahwa program *E-Registration* memberikan kemudahan wajib pajak dalam pendaftaran NPWP, sehingga membuat wajib pajak patuh untuk mencantumkan NPWP dalam validasi SSB dan berdampak pada peningkatan pembuatan NPWP.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Melli Pujiani (2012) dengan judul **Analisis Eektivitas Penggunaan *E-System* Terhadap Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur**, menjelaskan bahwa e-sytem yang dalam hal ini adalah sistem aplikasi elektronik perpajakan di KPP Pratama kurang efektif penggunaannya karena berdasarkan data hanya sekitar 23% Pengusaha Kena Pajak yang melaporkan pajaknya menggunakan *e-system*. Dari penelitian-penelitian ini, seharusnya dengan kemunculan aplikasi-aplikasi

elektronik tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya yang nantinya akan meningkatkan penerimaan pajak. Namun pada kenyataannya, fakta membuktikan bahwa pada kwartal pertama ditahun 2015 ini penerimaan pajak mengalami penurunan jika dibandingkan dengan kwartal pertama ditahun sebelumnya. Hal ini harus diperhatikan, mengingat berbagai perubahan telah dilakukan oleh pemerintah agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam pembayaran pajak yang tujuannya adalah meningkatkan jumlah penerimaan pajak setiap tahunnya.

Direktorat Jenderal Pajak dibawah Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu) melaporkan hingga 30 April 2015, terkait dengan jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Realisasi Penerimaan Pajak Hingga 30 April 2015
(dalam miliar rupiah)

| No | Jenis Pajak | Realiasi | APBN-P | Selisih | Realiasi s.d 30 April | | Selisih |
|--------------|----------------|------------------|-------------------|--------------|-----------------------|------------------|--------------|
| | | 2014 | 2015 | % | 2014 | 2015 | % |
| 1. | PPH Non Migas | 458.692,28 | 629.835,35 | 37.31 | 162.937,17 | 180.168,94 | 10.58 |
| 2. | PPN dan PPN BM | 408.995,74 | 576.469,17 | 40.95 | 117.495,46 | 111.321,97 | -5.25 |
| 3. | PBB | 23.475,71 | 26.689,88 | 13.69 | 873,22 | 308,24 | -64.70 |
| 4. | Pajak Lainnya | 6.293,13 | 11.729,49 | 86.39 | 1.721,45 | 1.557,2 | -9.54 |
| 5. | PPH Migas | 87.446,35 | 49.574,39 | -43.31 | 31.111,62 | 16.744,17 | -46.18 |
| Total | | 984903.21 | 1294298.28 | 31.41 | 314138.92 | 310100.52 | -1.29 |

Sumber dari Dashboard Penerimaan Pajak, Sistem Informasi Dirjen Pajak

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan yang sedang terjadi saat ini adalah sistem aplikasi elektronik perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan negara dalam segi penerimaan pajak ternyata pada tahun 2015 ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sehingga perlu dievaluasi lebih jauh terkait dengan efisiensi sistem aplikasi elektronik perpajakan yang sedang dikembangkan oleh pemerintah. Sistem aplikasi elektronik perpajakan yang saat ini sudah disediakan oleh pemerintah adalah aplikasi elektronik seperti *E-Registratoin* dan *E-Filling*.

Sebagai daerah yang berkembang pesat, Purwokerto menjadi magnet tersendiri bagi para Investor yang ingin berbisnis didaerah ini. Kemajuan perekonomian di Purwokerto, banyak menambah pendapatan masyarakat Purwokerto sehingga secara logis akan semakin bertambah pula pajak yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak. Pengguna *E-Registration* di Purwokerto masih terbilang sangat sedikit jika dibandingkan jumlah wajib pajak yang mendaftar total yaitu lebih dari 10.000 wajib pajak, dari data yang ada selama 2 tahun terakhir ini hanya sebanyak 1.751 wajib pajak baru yang menggunakan *E-Registration*. Sedangkan untuk pengguna *E-Filing* di Purwokerto juga masih terbilang sedikit, yaitu hanya sebesar 17.835. Padahal jumlah total wajib pajak orang pribadi di Purwokerto sebesar 134.339 wajib pajak (data diperoleh dari Sie. Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Purwokerto).

Pelayanan membayar pajak yang diberikan oleh pemerintah, seharusnya menjadi kemudahan bagi wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan. Selain itu pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih

memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus.

Penting untuk mengetahui persepsi para Wajib Pajak mengenai penerapan aplikasi-aplikasi elektronik perpajakan karena berkaitan dengan niat Direktorat Jendral Pajak untuk menghimpun penerimaan pajak melalui reformasi dibidang perpajakan (modernisasi sistem administrasi perpajakan). Apabila persepsi Wajib Pajak mengenai penerapan aplikasi-aplikasi elektronik selama ini dianggap telah membantu dalam pemrosesan data perpajakan maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem aplikasi elektronik perpajakan ini berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan. Atas dasar itulah perlu dilakukan penelitian lebih dalam terkait dengan keberadaan sistem aplikasi elektronik perpajakan dan dampaknya terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan.

B. RUMUSAN MASALAH

Sistem aplikasi elektronik yang dibangun pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan agar wajib pajak dengan mudah melaksanakan pelaporan perpajakan dan jangka panjangnya adalah meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Namun pada tahun 2015 ini penerimaan pajak mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dari latar

belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *E-Registration* berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Purwokerto?
2. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Purwokerto?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *E-Registration* terhadap Efisiensi pemrosesan data perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto.
2. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap Efisiensi pemrosesan data perpajakan menurut persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya yang hanya terbatas pada salah satu aplikasi elektronik milik Direktorat Jendral Pajak. Penelitian ini dapat memberi pengetahuan terkait dengan sistem administrasi

perpajakan yang lebih modern, seperti *E-Registration* dan *E-Filling* yang saat ini telah berkembang sebagai pelayanan pajak modern di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan arah kebijakan dalam pembaharuan sistem administrasi perpajakan di Indonesia.