

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang sedangkan pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan Nasional. Pajak dapat bermanfaat untuk membiayai semua pengeluaran negara seperti gaji pegawai negeri, gaji tentara, pembayaran utang pemerintah, dan membiayai pembangunan. Pajak juga digunakan pemerintah sebagai pengaturan kebijakan negara atau yang biasa disebut kebijakan fiskal. Reformasi atau perubahan sistem mendasar terjadi pada pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem *official assessment* ke sistem *self assessment* dimana *self assessment system* adalah memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakan kepada fiskus. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, reformasi pada sistem administrasi perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* sangat diperlukan.

Kepuasan wajib pajak merupakan keinginan serta kepuasan seseorang dengan hasil yang didapatkan. Kepuasan wajib pajak akan berdampak pada penerimaan pajak negara. Dampak yang terjadi pada penerimaan pajak yaitu penerimaan pajak negara

menjadi menurun dan begitu juga sebaliknya, apabila tingkat kepuasan wajib pajak yang semakin meningkat penerimaan pajak juga akan meningkat.

Adapun beberapa penyebab menurunnya kepuasan Wajib Pajak disebabkan karena penerapan dari *e-Billing*. *e-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode billing pajak pada aplikasi SSE pajak online yang merupakan bagian dari sistem Penerimaan Negara. Adanya *e-billing* tersebut diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya. Dengan adanya sistem *e-Billing* ini dapat memberikan kelebihan membayar pajaknya yaitu lebih mudah, nyaman, cepat, dan fleksibel. Wajib pajak pun dalam membayar pajak secara online ini cukup mengakses situs di *e-Billing* selanjutnya masukan NPWP dan data-data yang diperlukan lalu akan diterbitkan melalui ATM, Bank, maupun kantor pos terdekat dengan memasukkan kode billing tersebut. Sistem ini diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) semata-mata dengan tujuan memudahkan wajib pajak melakukan kegiatan perpajakan dengan harapan mampu menaikkan kepuasan dari Wajib Pajak. Dengan adanya sistem *e-Billing* dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakannya sehingga akan memberikan dampak baik bagi kepuasan Wajib Pajak yang juga akan membuat penerimaan pajak semakin meningkat. Namun, Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-Billing* dimana Wajib Pajak merasa kurang mengerti akan penggunaan *e-Billing* tersebut. Kurangnya pengarahan dan juga minimnya kemampuan dari Wajib Pajak dalam memahami *e-Billing* maka menyebabkan menurunnya kepuasan dari Wajib Pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak adalah *e-SPT*. *e-SPT* merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Penggunaan Sistem *e-SPT* berbasis *online* dinilai lebih praktis dibandingkan dengan menggunakan SPT manual yang masih menggunakan kertas, sehingga dengan menggunakan *e-SPT* wajib pajak dapat dengan mudah untuk melakukan kewajiban perpajakan. Pelaporan *e-spt* menggunakan sistem online mampu merekam data yang telah diisi dan terhitung secara otomatis. Oleh karena itu, dengan adanya penerapan *e-SPT* ini dapat mempermudah aktivitas wajib pajak dalam melaporkan SPT sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak dan juga Kepuasan dari Wajib Pajak. Namun Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam menggunakannya dimana minimnya pengetahuan akan Wajib Pajak tentang bagaimana cara mengisi *e-SPT* dan juga bagaimana mengisi *e-SPT* yang dianggap oleh Wajib Pajak tergolong sulit yang mengakibatkan menurunnya kepuasan akan sistem *e-SPT* tersebut dan lebih memilih untuk melakukan pelaporan secara manual yang dimana Wajib Pajak akan dibantu oleh pegawai yang ada pada kantor perpajakan.

PT. Traktor Nusantara merupakan distributor peralatan berat terkemuka dan terlengkap di Indonesia yang menyediakan solusi untuk kebutuhan sektor industry, pertanian, pembangkit listrik dan konstruksi. PT. Traktor Nusantara sangat mematuhi perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jendral Perpajakan yang dimana semua karyawan pada PT. Traktor Nusantara sudah didaftarkan sebagai Wajib Pajak. Namun Wajib Pajak yang merupakan karyawan pada PT. Traktor Nusantara tersebut mengalami penurunan kepuasan akan sistem perpajakan yang ada di

Indonesia. Adapun beberapa penyebab menurunnya kepuasan tersebut disebabkan karena penerapan dari *e-Billing* dan juga *e-SPT*.

Tabel 1.1
Fenomena Kepuasan Wajib Pajak, Penerapan Sistem *e-Billing* dan *e-SPT*

Kepuasan Wajib Pajak	<i>e-Billing</i>	<i>e-SPT</i>
1. Selama Pandemi banyak pelayanan pajak yang dibatasi sehingga membuat wajib pajak kurang nyaman	1. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami penggunaan sistem <i>e-Billing</i>	1. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami penggunaan sistem <i>e-SPT</i>
2. <i>Social Distancing</i> dan pemberlakuan WFH serta pemahaman tentang <i>e-billing</i> dan <i>e-SPT</i> menjadi penyebab ketidakpuasan	2. Rumitnya cara pembuatan <i>e-billing</i> membuat wajib pajak lebih memilih melakukan pelaporan secara langsung	2. masih rumitnya pembuatan <i>e-SPT</i> membuat wajib pajak menjadi lebih memilih melaporkan SPT secara langsung

Sumber: Hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang terdapat pada PT. Traktor Nusantara

Berdasarkan tabel 1.1 dapat terlihat bahwa kepuasan wajib pajak pada PT. Traktor Nusantara mengalami penurunan yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya pelayanan pajak yang dibatasi dan *social distancing* yang timbul akibat pandemic, selain itu pemahaman yang kurang dan juga rumitnya cara pembuatan *e-billing* membuat wajib pajak menjadi merasa kurang puas dan juga pemahaman dan rumitnya pembuatan *e-spt* membuat wajib pajak menjadi kurang puas akan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Penerapan Sistem *e-Billing* dan *e-SPT* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara”**

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir tingkat kepuasan wajib pajak yang rendah disebabkan oleh:

1. Kurangnya pengarahan dan juga minimnya kemampuan dari Wajib Pajak dalam memahami sistem *e-billing*.
2. Kurangnya pengetahuan akan Wajib Pajak tentang bagaimana cara mengisi *e-SPT* dan juga bagaimana mengisi *e-SPT* yang dianggap oleh Wajib Pajak tergolong sulit yang mengakibatkan menurunnya kepuasan akan sistem *e-SPT* tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, peneliti membatasinya dengan:

1. ruang lingkup penelitian meliputi variabel independen: *e-Billing* (X_1) dan *e-SPT* (X_2) serta variabel dependennya yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Objek pada penelitian ini akan dilakukan pada PT. Traktor Nusantara.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?
2. Apakah *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?
3. Apakah *e-Billing* dan *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *e-Billing* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?
2. Untuk mengetahui apakah *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?
3. Untuk mengetahui apakah *e-Billing* dan *e-SPT* berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara?

1.6 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Traktor Nusantara

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi tentang Pengaruh Penerapan Sistem *e-Billing* dan *e-SPT* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada PT. Traktor Nusantara.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan acuan bagi penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat di masa depan. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.