

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi merupakan salah satu faktor menuju era globalisasi. Teknologi informasi menawarkan berbagai macam kemudahan, kecepatan akses informasi, efektifitas dan efisiensi pekerjaan yang selama ini hanya dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem informasi berbasis komputer ini akan memberikan kemudahan bagi pelaku ekonomi untuk mengatasi kerumitan yang mereka hadapi.

Di era teknologi yang modern ini, ketika manusia menginginkan segala sesuatu dengan mudah dan cepat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menangkap dengan baik keinginan wajib pajak dengan menciptakan inovasi baru dalam pelaporan penghitungan pajak melalui teknologi internet. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan atau pengusaha kena pajak untuk mendaftarkan diri dan atau melaporkan kegiatan usahanya melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pajak mempunyai kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan Negara non-migas. Pada beberapa tahun terakhir, penerimaan dari sektor fiskal mencapai lebih dari 70% dari total penerimaan dalam APBN. Berbagai kebijakan dalam bentuk intensifikasi dan ekstensifikasi telah dibuat oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan Negara dari sektor fiskal. Kebijakan tersebut berdampak pada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lain sebagai pembayar/pemotong/pemungut pajak. *Self assessment system* yang mengharuskan

Wajib Pajak untuk secara proaktif menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak sendiri, menuntut semua pihak mampu memahami dan menerapkan setiap peraturan perpajakan. (Resmi, 2011: 5)

Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-SPT*, *e-registration*, *e-filling*, dan *e-NPWP* diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai direktorat jendral pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. (Pujiani, 2012:1)

Tujuan diperbaharainya sistem pajak dengan ditambahkannya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Sedangkan tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif. (Pujiani, 2012:1)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mathius Tandiontong, dkk tahun 2010 dengan judul “Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak (survey terhadap kantor pelayanan pajak pratama Bandung Majalaya)”. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Kadek Putri Handayani dan Ni Luh Supadmi pada tahun 2012 dengan judul penelitian “Pengaruh efektifitas *e-SPT* masa PPN pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Barat”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sistem pelaporan SPT masa PPN secara elektronik (*e-SPT* masa PPN) tergolong ke dalam kriteria sangat efektif untuk diterapkan di KPP Pratama Denpasar Barat, dan efektifitas penerapan *e-SPT* masa PPN berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Denpasar Barat dalam melaporkan SPT masa PPN.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan obyek penelitian pada KPP Madya Malang. Alasan peneliti memilih obyek tersebut yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP tersebut, sehingga diambillah judul **“PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI (*E-SYSTEM*) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP MADYA MALANG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang diteliti selanjutnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah penerapan teknologi informasi (*e-system*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang?
2. Apakah variabel *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang?
3. Apakah variabel *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang?

4. Apakah variabel *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang?
5. Apakah variabel *e-NPWP* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan teknologi informasi (*e-system*) terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang
4. Untuk mengetahui apakah variabel *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang
5. Untuk mengetahui apakah variabel *e-NPWP* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang

### 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perpajakan Indonesia.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui penerapan *e-system* dan dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bahan pertimbangan dalam praktek sistem informasi dalam mengembangkan teknologi informasi.

### b. Pihak Lain (umum)

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan sebagai bahan dan informasi terhadap masalah dan tempat yang sama dengan kajian yang lebih mendalam untuk meningkatkan penerimaan pajak.

### c. Penulis

Diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan mengenai *e-system* perpajakan yang berlaku di Indonesia.

## 1.5 Batasan Penelitian

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari KPP Madya Malang, dan penelitian ini khusus meneliti tentang pengaruh penerapan teknologi informasi (*e-system*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Malang. *E-system* yang digunakan sebagai obyek dalam penelitian ini adalah *e-registration* (pendaftaran wajib pajak online), *e-SPT* (pengisian pajak menggunakan media elektronik), *e-filling* (sistem penyampaian SPT secara elektronik), dan *e-NPWP* (pendaftaran NPWP secara masal bagi karyawan) terhadap kepatuhan wajib pajak.