

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu masalah yang menjadi perhatian negara. Menurut (Mardiasmo, 2018) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Seiring dengan berjalannya waktu Sistem Administrasi Perpajakan terlihat belum mengalami perubahan yang cukup baik, sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merasa perlu untuk mengembangkan dan menyempurnakan struktur organisasi, pembentukan kantor dan penerapan sistem modern. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan, salah satunya penerapan E-Billing (suatu cara pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode billing). Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama untuk mengoptimalkan penerimaan, minimalisasi tax group, dan stimulus fiskal. Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional.

Kualitas pelayanan berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam hal penerimaan pajak. Petugas pajak memberikan pelayanan dan kinerja yang baik kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan inilah

yang harus selalu dibenahi dan ditingkatkan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat diberikan dengan cepat dan aman. Dengan kemudahan ini diharapkan wajib pajak lebih meningkatkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Noviantari, 2018).

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar tepat waktu. Tingkat kepatuhan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu merupakan ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama. Menurut (Rahayu, 2017) Semakin benar tingkat penghitungan, penyeteroran, serta penyampaian pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap aturan pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajaknya.

Apabila implementasi Sistem E-Billing dapat dilakukan secara optimal dan pelayanan perpajakan dilakukan dengan baik maka akan memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak sehingga penerimaan pajak negara akan semakin besar.

Berdasarkan fenomena belum tercapainya target penerimaan pajak dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji "Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Karangpilang".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Sistem E-Billing Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan uraian tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diperoleh bebrapa manfaat bagi pihak-pihak yang terikat dalam penelitian, diantaranya adalah:

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa umumnya, khususnya tentang Pengaruh Sistem E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4

2. Memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 1(satu) di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Meningkatkan keterampilan mahasiswa serta kemampuan dalam menganalisis ilmiah.
4. Diharapkan juga nantinya bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

1. Sebagai sumber informasi dan tambahan wawasan bagi mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang yang nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran guna menyelesaikan masalah yang akan diteliti.
2. Sebagai sumber yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia.

1.4.3 Bagi KPP Pratama Surabaya Karangpilang

1. Dapat memberikan masukan yang berarti bagi Direktur Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Dapat memberikan manfaat secara praktik bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk menilai keefektifan dan kelayakan penerapan sistem E-Bililng dalam meningkatkan penerimaan pajak, sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kelemahan pada sistem perpajakan dan mencari solusi yang tepat dalam penyelesaian masalah perpajakan yang ada.