

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu reformasi di bidang perpajakan ditandai dengan ditetapkannya visi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak juga menetapkan misi yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Latar belakang dibentuknya Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah keinginan untuk membentuk aparatur pajak yang bersih, profesional, bertanggung jawab, dan dapat menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien. Reformasi perpajakan melalui Sistem Administrasi Perpajakan Modern dilakukan secara komprehensif di segala bidang meliputi bidang administrasi, peraturan perpajakan, dan pengawasan.

Untuk mewujudkan pemasukan pajak ke dalam kas negara, maka dibutuhkan biaya-biaya, yang dalam literature perpajakan disebut sebagai *tax operating cost*, yang terdiri dari biaya-biaya yang dikeluarkan pemerintah untuk memungut pajak yang disebut sebagai *administrative cost* dan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang disebut dengan *compliance cost* atau biaya kepatuhan.

Melihat kondisi administrasi perpajakan Indonesia menurut Pandiangan

(2008) dapat ditarik suatu benang merah bahwa kondisi administrasi perpajakan Indonesia sebelum diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Reformasi Perpajakan) merupakan salah satu factor pendorong tingginya biaya kepatuhan yang ditanggung oleh Wajib Pajak.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penetapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *call center* untuk menampung pertanyaan, aduan, maupun keberatan Wajib Pajak. Selain itu sistem administrasi modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) serta pelayanan kepada Wajib Pajak seperti e-Filing, e-SPT, e-Registration, dan e-Payment:

e-Filing merupakan salah satu fasilitas yang disediakan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Pelayanan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak berupa fasilitas seperti e-Filing yang mempermudah Wajib Pajak diharapkan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan pelayanan tersebut. Pengembangan sistem e-Filing diyakini akan menghasilkan informasi perpajakan yang berkualitas baik. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN E-FILING SPT TAHUNAN ORANG PRIBADI TERHADAP KUALITAS INFORMASI PERPAJAKAN PADA KPP PRATAMA BINJAI”**.