

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak merupakan instansi dibawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang bertugas mengamankan dan mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan suatu program dimana agar penerimaan negara di Indonesia setiap tahunnya selalu meningkat, salah satunya yaitu adanya reformasi perpajakan terkait dengan peraturan perundang-undangan perpajakan serta sistem administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan yang lebih komprehensif dilakukan pemerintah sebagai salah satu upaya untuk mendukung optimalisasi penerimaan negara. Diadakannya Reformasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab di bidang perpajakan. Sistem administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan, merupakan bentuk adanya modernisasi perpajakan di Indonesia (Syah dan Widiyanto, 2017).

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam penggunaan teknologi informasi adalah penerapan media elektronik *e-system*. Program berbasis teknologi informasi ini juga dapat membantu pemerintah menghemat belanja negara dan mengurangi penggunaan kertas. Salah satu jenis *e-system* nya yaitu *E-Filling*. *E-Filling* digunakan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak terhutang (Syah dan Widiyanto, 2017).

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT, baik berupa SPT Masa pajak maupun SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.djponline.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Dengan adanya *e-Filling* Wajib Pajak tidak perlu melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Syah dan Widiyanto, 2017). Penerimaan perpajakan merupakan penyumbang terbesar pada pendapatan negara dengan kontribusi rata-rata mencapai 77,6% pada APBN tahun 2017. Dengan adanya sistem *e-Filling* diharapkan dapat memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Penggunaan *e-Filling* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti persepsi wajib pajak akan kegunaan sistem *e-Filling* itu sendiri. Menurut Robbins (2008) dalam Ermawati dan Delima (2016) bahwa persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Menurut Wahyuni (2015) dalam Devina dan Waluyo (2016), Persepsi Kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jika Wajib Pajak beranggapan adanya *e-Filling* dapat menghemat waktu dalam pelaporan pajak serta lebih praktis dan efisien sehingga mendatangkan manfaat dalam kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-Filling* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penggunaan *e-Filling* juga dapat dipengaruhi oleh Persepsi Kemudahan dalam penggunaan sistem online. Menurut Desmayanti (2012) bahwa Persepsi Kemudahan

adalah bagaimana individu menginterpretasikan dalam mempelajari dan menggunakan sistem online merupakan hal yang mudah. Kemudahan penggunaan dapat dirasakan oleh Wajib Pajak jika dapat mengoperasikan *e-Filing* sesuai dengan kewajiban perpajakannya. Serta lebih mudah dibaca dan dipahami informasi dan tampilan *e-Filing* nya, dan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* bukan suatu sistem yang rumit untuk digunakan, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Keamanan dan Kerahasiaan juga dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Menurut Firmawan (2009) dalam Devina dan Waluyo (2016) keamanan berarti penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian data sangat rendah. Sedangkan kerahasiaan adalah segala suatu informasi yang sifatnya rahasia dan tidak banyak diketahui oleh banyak orang. Dalam sistem *e-Filing*, aspek keamanan terletak pada *user* dan *password* saat login sistem tersebut bagi Wajib Pajak yang sudah mendaftar di DJP online dengan syarat mempunyai *EFIN* (*Electronic Filing Identification Number*). Jika Wajib Pajak sudah paham adanya Kerahasiaan dan Keamanan yang lebih protektif, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan sistem *e-Filing* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesiapan Teknologi Informasi juga mempengaruhi Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing*. Kesiapan Teknologi Informasi berarti setiap individu siap menerima perkembangan teknologi pada masa era-nya, salah satunya dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012). Kesiapan Teknologi Informasi dapat

dilihat dari berbagai aspek, yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi. Jika Wajib Pajak memiliki aspek tersebut dan dapat menerima perkembangan teknologi, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-Filling* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penggunaan *e-Filling* juga dipengaruhi oleh Pengalaman Penggunaan. menurut Gradner (2004) dalam Ermawati dan Delima (2016) bahwa pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Seperti halnya bahwa wajib pajak mampu mengoperasikan suatu sistem *e-Filling* dengan baik dan benar. Jika semakin tingginya pengalaman wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filling* maka akan berdampak meningkatkan minat perilaku dalam penggunaan *e-Filling* untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepuasan Wajib Pajak juga dapat mempengaruhi Penggunaan *e-Filling*. Menurut Kirana (2010) dalam Sugiharti, *et al.* (2015) bahwa kepuasan pengguna berarti sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan. Rasa puas wajib pajak dapat dilihat dari fitur-fitur yang disediakan oleh sistem *e-Filling* seperti kualitas dari sistem *e-Filling* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Filling*. Dimana rasa puas wajib pajak muncul saat sistem *e-Filling* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak dan dapat menghemat waktu dan biaya. Pelaporan kewajiban perpajakan lebih cepat dan akurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Syah dan Widiyanto (2017) mendapatkan hasil bahwa Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filling*. Sedangkan penelitian Ermawati dan Delima (2016) berpendapat bahwa Persepsi Kemudahan dan Pengalaman Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filling*. Menurut Noviandini (2012) mengemukakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) bahwa Persepsi Kegunaan dan Kesiapan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filling*. Maryani (2016) berpendapat bahwa Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filling*. Penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) berpendapat bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filling*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Syah dan Widiyanto (2017), penelitian ini mengenai penggunaan *E-Filling* dalam pelaporan SPT Tahunan tahun 2015 bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian ini menambahkan variabel Pengalaman Penggunaan, yang didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Delima (2016) yang menghasilkan bahwa pengalaman penggunaan berpengaruh secara signifikan positif terhadap penggunaan *e-Filling*.

2. Penelitian ini juga menambahkan variabel Kepuasan Wajib Pajak yang didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang menghasilkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan positif terhadap penggunaan *e-Filling*.
3. Pada penelitian ini menggunakan sampel seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah memiliki NPWP dan berada di Kota Semarang, khususnya di KPP Semarang Barat, dikarenakan KPP Semarang Barat sudah mewakili banyaknya Wajib Pajak OP yang terdaftar. Dilihat dari sudut pandang lingkup kecamatan, bahwa KPP Semarang Barat meliputi kawasan industri, perumahan dan sektor komersial area yang berkontribusi tinggi dalam penerimaan pajak di Semarang.
4. Beda dengan penelitian Syah dan Widiyanto (2017) yang menggunakan sampel tahun 2015, sedangkan penelitian ini menggunakan sampel penelitian dari Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2018

Peneliti memilih variabel Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengalaman Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak didasarkan atas fakta yang terjadi di masyarakat, semua Wajib Pajak belum menggunakan *e-Filling* dikarenakan Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan kewajiban perpajakan sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filling* dan kemampuan wajib pajak yang masih minim untuk penggunaan *e-Filling*.

1.2 Rumusan Masalah

Sistem *e-Filling* atau media elektronik system merupakan bentuk modernisasi perpajakan yang masih kurang diminati pada seluruh Wajib Pajak di Indonesia. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau Wajib Pajak yang masih belum bisa menerima teknologi baru dalam pelaporan perpajakannya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian mengenai penyebab rendahnya minat Wajib Pajak dalam penggunaan system online (*E-Filling*). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman penggunaan dan kepuasan wajib pajak.

Dilihat dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka terbentuklah beberapa rumusan masalah yang dapat diajukan sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?
- b. Bagaimana pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?
- c. Bagaimana pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?
- d. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?
- e. Bagaimana pengaruh Pengalaman Penggunaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?

- f. Bagaimana pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling* ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*
- 4) Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*
- 5) Untuk menganalisis pengaruh Pengalaman Penggunaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*
- 6) Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filling*

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana, referensi atau informasi bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang taat terhadap pelaporan perpajakan di setiap tahunnya.

- 2) Bagi Pihak DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dan Pihak ASP (*Application Service Provider*) atau Penyedia Jasa Aplikasi

Hasil penelitian diharapkan dapat mewakili untuk mengetahui perkembangan wajib pajak disetiap tahunnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Serta diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian system informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan wacana atau referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai manfaat adanya penggunaan system online (*E-Filling*) pada pelaporan perpajakan oleh seluruh Wajib Pajak.