

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di Abad 20 saat ini kemajuan teknologi di bidang IT sangat maju sekali. Salah satu Direktorat Pemerintahan yang telah menggunakan kemajuan teknologi tersebut adalah Direktorat Jendral Pajak. Saat ini, Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan peraturan terkait dengan system pembayaran dan system pelaporan pajak. Penerimaan pajak memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keuangan negara, karena pajak merupakan suatu sumber pendapatan negara yang terbesar (Laihad, 2013).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment*. Artinya, setiap Wajib Pajak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Sebelum melakukan pembayaran pajak, Wajib Pajak harus memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak yang terutang kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. SPT ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada Pemerintah. Pada awalnya, Surat Pemberitahuan pajak (SPT) disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Artinya, SPT tersebut disampaikan dalam bentuk

hardcopy (berbentuk kertas) yang disediakan oleh KPP (Kantor Pelayanan Pajak). Namun, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama dalam bidang komputerisasi dan dunia internet, maka Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi baru yaitu teknologi internet yang dijadikan salah satu alat pelayanan yang memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Administrasi perpajakan merupakan suatu proses yang mencakup semua kegiatan melaksanakan berbagai fungsi perpajakan. Fungsi perpajakan itu antara lain: pendaftaran, pelaporan surat pemberitahuan (SPT), menerbitkan surat ketetapan pajak (SKP), penagihan utang pajak, menyelesaikan sengketa dengan wajib pajak sesuai dengan kewenangan Direktorat Jenderal Pajak dan menghapus utang pajak (Susanto, 2011).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dimulai pada tahun 2004 sampai sekarang berusaha memenuhi tuntutan jaman yang dinamis, dengan memperbaiki efisiensi dan efektifitas guna memperbaiki kinerja penerimaan pajak dalam momentum modernisasi perpajakan di seluruh unit kerjanya. Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas e-filing. E-Filing adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) sebagai alternatif penyampaian SPT secara *Online* atau dalam waktu setiap hari. Penggunaan sistem e-filing yang tercantum dalam Undang-undang No. 6 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-undang No. 6 tahun 1983

tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Penggunaan e-filing sudah melebihi 7 juta pengguna pada tahun 2016 dan masih terus bertambah. Peningkatan ini menunjukkan respon positif. Kemudahan-kemudahan yang diperoleh dari penggunaan e-filing tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara luas. Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan teknologi.

Pemerintah kemudian membuat situs khusus untuk mendukung e-Filing dan e-Billing yakni [sse.pajak](#) dan [e-filing.pajak](#). Akan tetapi, situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP. Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. DJP juga membuat situs DJP Online [djponline.pajak.go.id](#) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Semua situs layanan lama yang sistemnya masih terpisah juga dihapus, sehingga masyarakat bisa menggunakan satu sistem yang praktis. Pada awalnya, DJP memisahkan saluran e-filing untuk wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Untuk wajib pajak orang pribadi, saluran yang disediakan adalah aplikasi milik pemerintah, sementara wajib pajak badan bisa menggunakan ASP untuk pelaporan pajaknya. Namun, pada perkembangannya tidak semua ASP bisa melanjutkan aktivitas bisnisnya. Untungnya, sejumlah ASP baru pun muncul. Salah satu di antaranya adalah Online Pajak yang resmi beroperasi pada tahun 2015. Aplikasi ini ditunjuk sebagai penyedia layanan SPT elektronik melalui Surat Keputusan Dirjen

Pajak Nomor: KEP-193/PJ/2015. Pada bulan Maret 2018, DJP mencatat lebih dari 8,2 juta Wajib Pajak yang menggunakan e-filing. DJP juga mengumumkan rencana bahwa ke depannya semua pelaporan pajak akan dilakukan secara daring (online). Untuk mengantisipasi lonjakan pengguna, DJP juga menambah kapasitas server DJP Online.

System e-filing di Indonesia umumnya kurang menarik minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan pengguna e-filing yang masih sedikit di Indonesia. Penyebab sedikitnya minat pengguna e-filing dikarenakan system e-filing masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan system e-filing. Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada *system* teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada Wajib Pajak. Hal ini berbanding terbalik dengan penggunaan e-filing di negara lain.

Keunggulan-keunggulan e-filing meliputi *convenience* (kenyamanan) yaitu e-filing dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat, kemudahan pengembalian pendahuluan pajak terhutang (restitusi), keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan *online* dan panduan penggunaan, mengurangi kesalahan mengentridata, mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak dengan mengurangi

biaya penanganan kembali kertas dan kebutuhan untuk mempekerjakan sejumlah besar staff untuk melipat secara manual, mengurutkan lampiran dan *datacapture*, informasi tepat waktu, peningkatan kualitas data, sehingga mengurangi risiko audit dan hukuman sebagai pengembalian diajukan elektronik memiliki tingkat kesalahan jauh lebih rendah. Dari keunggulan-keunggulan diatas akan membuat Wajib Pajak mengalami peningkatan minat dalam menggunakan system e-filing.

Minat adalah suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan didalam dan tampak di luar sebagai gerak-gerik (Purwanto, 1998). Minat dapat didefinisikan sebagai rasa ketertarikan seseorang akan suatu objek atau aktivitas yang murni dalam dirinya sendiri. Pada dasarnya minat adalah bentuk penerimaan atas keinginan diri sendiri dengan suatu objek atau aktifitas, yang dalam penelitian ini objek atau aktivitasnya adalah penggunaan e-filing. Minat penggunaan e-filing didasari oleh persepsi wajib pajak terhadap e-filing, serta pengalaman yang didapat oleh wajib pajak dari e-filing. Dapat dikatakan, minat penggunaan e-filing adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan terhadap adanya sistem e-filing.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ermawati dan Zamrud Mirah Delima (2016) jika pengguna e-filing merasakan sangat berguna atas system tersebut maka minat wajib pajak menggunakan system e-filing akan tinggi. Persepsi Kegunaan merupakan salah satu variabel yang dipilih oleh peneliti, karena peneliti ingin melihat manfaat yang dapat diberikan e-filing

kepada wajib pajak orang pribadi sehingga wajib pajak berminat untuk menggunakannya, selain itu e-filing merupakan sistem yang baru dikembangkan oleh DJP, sehingga bisa diketahui seberapa banyak manfaat yang dapat diberikan e-filing kepada wajib pajak orang pribadi. Persepsi kegunaan diyakini oleh individu adalah manfaat yang akan dapat diperoleh apabila menggunakan suatu teknologi informasi, salah satunya e-filing. Dari persepsi kegunaan dapat memotivasi perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaporan pajak secara online dan minat untuk menggunakannya.

Persepsi Kemudahan merupakan variabel kedua yang dipilih oleh peneliti, karena peneliti ingin mengetahui apakah kemudahan yang diberikan oleh sistem e-filing dapat mempengaruhi minat wajib pajak, selain itu peneliti ingin membuktikan e-filing dapat memberikan banyak kemudahan kepada wajib pajak. Nanik Ermawati dan Zamrud Mirah Delima (2016) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Risal (2013), Dewi (2009), Nurul (2012) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna e-filing.

Desmayanti (2012) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini e-filing. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan e-

filling. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan e-filing. Peneliti mengganti variabel pengalaman dengan kesiapan teknologi informasi karena merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi minat penggunaan e-filing dibanding dengan pengalaman. Apabila wajib pajak sudah siap menerima teknologi baru dan juga sudah dapat menerima persepsi maka pengalaman hanya sebagai faktor penambah.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dengan ini peneliti akan membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN DAN KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN SISTEM E-FILING”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan e-filing?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan e-filing?
3. Bagaimana pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat penggunaan e-filing?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan system e-filing
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan system e-filing
3. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan system e-filing

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka manfaat yang dapat diperoleh adalah:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP

Penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi Direktorat Jendral Pajak tentang penerimaan Wajib Pajak atas penerapan system e-filing untuk penyampaian SPT.

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan informasi tentang manfaat dan kepuasan yang diperoleh atas penggunaan e-filing sebagai sarana penyampaian SPT.

3. Bagi Universitas

Dapat memberikan informasi baru atas penerapan system e-filing dan penambahan referensi

4. Bagi Peneliti

Memberi pengetahuan baru terkait kemajuan administrasi perpajakan yang dapat mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT.