

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Eugenia Sareba, 2015). Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar dibandingkan dengan pendapatan atau penerimaan negara lainnya yang berasal dari penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah karena pemerintah memanfaatkan pajak untuk menyediakan berbagai prasarana ekonomi yang berguna untuk umum, berupa jalan, jembatan, pelabuhan, air listrik, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas keamanan dan berbagai kepentingan-kepentingan umum lainnya yang ditujukan untuk kesejahteraan Indonesia yang memiliki penduduk yang banyak. Oleh karena itu pajak menjadi sumber penerimaan kas negara yang sangat potensial dan penting.

Setelah melewati badai ekonomi di tahun 2015, pemerintah merasa yakin perekonomian akan semakin membaik di tahun 2016. Karenanya, dalam kebijakan APBN 2016 pemerintah menetapkan target penerimaan pendapatan negara sebesar Rp1.822,5 triliun dengan sumbangan perpajakan mencapai 75% atau sebesar Rp1.360,2 triliun. Penetapan target pendapatan

dan perpajakan tersebut relatif lebih besar jika dibandingkan dengan target dalam APBN-P 2015 sebesar Rp1.761,6 triliun dengan sumbangan perpajakan mencapai Rp1.294,3 triliun. Kenaikan target penerimaan perpajakan yang terus meningkat, tak lepas dari upaya Presiden untuk membawa Indonesia berpindah strategi dari negara yang mengandalkan industri ekstraktif berbasis Sumber Daya Alam (SDA) menuju negara yang modern dimana perpajakan menjadi motor utama pembangunan. Akan tetapi hingga bulan Mei 2016 total penerimaan negara dari pajak belum memuaskan.

Kepala Pusat Harmonisasi dan Analisis Kebijakan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Luky Alfirman menyampaikan bahwa total penerimaan negara dari pajak hingga Mei 2016 baru mencapai 26,8% atau Rp364,1 triliun dari target APBN 2016 sebesar Rp1.360,2 triliun. Target tersebut masih berdasarkan APBN 2016 lantaran APBN-P 2016 belum diketok di DPR dan masih dilakukan pembahasan hingga sekarang. "Masih minus, baru 26,8% jika dibandingkan dengan tahun lalu". Capaian yang belum memuaskan ini karena pajak penghasilan (PPh) belum tumbuh signifikan. Apabila dibandingkan dengan tahun lalu, pada November 2015 Ditjen Pajak dengan kerja keras masih dapat mencatat pertumbuhan penerimaan pajak. Pertumbuhan tertinggi dicatatkan oleh PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi yakni 40,53%, atau sebesar Rp 5,745 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun. Pertumbuhan ini lebih baik daripada bulan sebelumnya Oktober 2015 yang hanya mencatat

pertumbuhan sebesar 33,83% dibandingkan periode yang sama di tahun 2014. Dengan kinerja tersebut, penerimaan dari PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi sudah mencapai 110,17% dari target yang ditetapkan di tahun 2015.

Pada prinsipnya setiap orang pribadi yang memenuhi kewajiban subjektif dan objektifnya, wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (WP) berdasarkan sistem Self Assessment. Ketika orang pribadi mendaftarkan diri mendapatkan NPWP, selanjutnya oleh KPP akan dicatat sebagai Wajib Pajak dan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dalam satu tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan netto melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib menyampaikan SPT Tahunan. Pengecualian berlaku bagi Wajib Pajak orang pribadi yang dalam satu Tahun Pajak menerima atau memperoleh penghasilan netto tidak melebihi PTKP. SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Nugroho, 2009).

SPT berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan oleh wajib pajak (Waluyo, 2010). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Gunadi dalam Abdul Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi

perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Agar tujuan tersebut tercapai, program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif melalui perubahan-perubahan dalam bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* (Diana Sari, 2013).

Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada sebagai sarana bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya. Dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan layanan elektronik untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan Pajak Online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat

Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP Online dan Penyedia Layanan SPT Elektronik.

Untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunannya Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan secara online yaitu *e-Filing*. *e-Filing* adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, wajib pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat wajib pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu menurut Dewi dan Ratih dalam Laihah (2013), *e-filing* bisa membantu dalam mengurangi beban proses administrasi laporan pajak dengan menggunakan kertas dan menurut Wiyono (2008), *e-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Model Penerimaan Negara (MPN).

Pada kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filling* ini, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau dikarenakan Wajib Pajak masih

belum bisa menerima sebuah sistem teknologi yang baru untuk melakukan pelaporan pajaknya, dan Wajib Pajak masih berpikir bahwa sistem yang baru ini malah lebih mempersulit mereka dalam melakukan pelaporan, padahal sebenarnya sistem komputerisasi ini (*e-filing*) memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem manual. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) Ajzen (1991) dalam Hidayat & Nugroho (2010) menjelaskan bahwa perilaku individu terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, yaitu : Keyakinan-keyakinan perilaku (*Behavioral belief*), Keyakinan normatif (*Normative belief*), dan Keyakinan kontrol (*Control belief*).

Partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing yang masih rendah akan mengakibatkan return yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi rendah juga. Hal tersebut dapat merugikan pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi tidak efektif, Dewi dan Ratih dalam Laihadi (2013).

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan sistem e-filing, diantaranya penelitian yang memiliki hasil sejenis yang

dilakukan oleh Eugenia Sareba' Sesa (2015) dengan judul Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya, yang menunjukkan persepsi kemudahan e-filing dan persepsi kebermanfaatan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ivana Lie dan Arja Sadjiarto (2013) dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing yang menunjukkan Persepsi terhadap Kegunaan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing, Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing, Kesukarelaan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing, dan Faktor Sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing.

Penelitian yang dilakukan oleh Risal C.Y. Laihad (2013) dengan judul Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado, menunjukkan bahwa persepsi kegunaan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan E-filing dan persepsi kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan E-filing, tetapi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan E-filing.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini (2012), dengan judul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing

Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan e-filing, terdapat pengaruh positif persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan e-filing, terdapat pengaruh positif kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing.

Berdasarkan hasil penelitian di atas masih terdapat beberapa perbedaan mengenai persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dimana penelitian yang dilakukan eugenia (2015) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan tidak mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ivana Lie (2013), Risal (2013), dan Nurul (2012) menunjukkan hasil yang berbeda dimana persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filling.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Ivana Lie dan Arja Sadjiarto (2013) dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. Penelitian ini melengkapi penelitian yang dilakukan oleh Ivana Lie dan Arja Sadjiarto (2013) dengan menambah variabel persepsi kecepatan. Kecepatan disini diartikan sebagai seberapa lama waktu yang digunakan dalam mengakses sesuatu sistem, sehingga dalam hal ini dapat memberikan kepuasan serta manfaat bagi pengguna sistem e-filling dan pengguna sistem e-filling

merasa telah terbantu dalam melaporkan SPT pajaknya. Namun penelitian ini juga menghilangkan variabel kesukarelaan dan faktor sosial.

Alasan menghilangkan variabel tersebut dikarenakan dalam penelitian ini hanya akan meneliti persepsi wajib pajak pribadi pada penerapan sistem e-filling. Sehingga dirasa kurang relevan jika variabel kesukarelaan dan faktor sosial dimasukkan sebagai variabel pada penelitian ini. Maka dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kecepatan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Pribadi Dalam Menggunakan E-Filling Di Kota Semarang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan yaitu dengan diluncurkannya produk e-Filling atau Electronic Filling System. Akan tetapi masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan e-filling ini, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau dikarenakan Wajib Pajak masih belum bisa menerima sebuah sistem teknologi yang baru untuk melakukan pelaporan pajaknya, dan Wajib Pajak masih berpikir bahwa sistem yang baru ini malah lebih mempersulit mereka dalam melakukan pelaporan,

padahal sebenarnya sistem komputerisasi ini (*e-filling*) memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem manual. Oleh karena itu menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kecepatan terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling* di Kota Semarang. Selanjutnya rumusan pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling* ?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling* ?
3. Apakah persepsi kecepatan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling* ?
4. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kecepatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan *e-filling*

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kecepatan terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan e-filling ?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kecepatan secara bersama-sama terhadap minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan e-filling ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan e-filling.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya mengenai minat perilaku wajib pajak pribadi dalam menggunakan e-filling.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.