

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014 (Badan Pusat Statistik, 2014) jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar Rp 1.310,219 triliun, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar Rp 350,93 triliun. Hal itu menunjukkan bahwa sekitar 73% (tujuh puluh tiga persen) sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Pemerintah berusaha memaksimalkan penerimaan pajak maupun pelayanan kepada wajib pajak dalam hal ini adalah membentuk sistem administrasi perpajakan yang lebih baik.

Selain membayar pajak wajib pajak juga mempunyai kewajiban dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT). Kegiatan melaporkan SPT dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). SPT yang harus disampaikan ke KPP mempunyai batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 yaitu SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir Tahun Pajak dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan, paling lama empat bulan setelah akhir Tahun Pajak (Padiangan, 2010; dalam Sesa, Upa, dan Tjahjono, 2015).

*E-filing* yaitu sistem pelaporan pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *online* kepada wajib pajak. Permasalahan yang terjadi dalam pelaporan *e-filing* menggunakan sistem *online* melalui internet adalah kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap *e-filing*, kurangnya sosialisasi, kurangnya wajib pajak pengguna *e-SPT* komposisi jumlah wajib pajak, dan kurangnya kesadaran penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Selain itu, akses koneksi internet di Indonesia yang belum optimal sehingga dapat mengganggu proses penyampaian SPT. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing* tersebut. Melalui sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* (Kirana, 2010). Dengan adanya fasilitas *e-filing* ini diharapkan dapat membantu mengurangi biaya, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu. Bagi pihak KPP hal ini juga sangat mendukung dalam hal percepatan penerimaan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Penelitian Lie dan Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa penelitiannya menarik untuk diamati karena minat pengguna *e-filing* di Indonesia masih sedikit. *E-filing* yang memberikan fasilitas yang

lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi wajib pajak, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak wajib pajak yang menggunakannya, tetapi mengapa justru hanya sedikit peminat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan DJP tersebut.

Berdasarkan data pada sistem informasi DJP, penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 melalui *e-filing* adalah sejumlah 2.469.572 SPT. Jika dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya sejumlah 1.081.164 SPT, maka penyampaian SPT PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 melalui *e-filing* tumbuh 128,42% (<http://www.pajak.go.id/content/article/sambut-baik-e-filing-kepatuhan-penyampaian-spt-tahunan-pph-orang-pribadi-meningkat>). Dari fakta di atas, menarik kiranya untuk diteliti apakah sebenarnya sistem *e-filing* dapat diterima oleh Wajib Pajak, bagaimana perilaku penerimaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* yang telah diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan faktor-faktor apa saja mempengaruhi perilaku penerimaan tersebut.

Perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* dapat terbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-filing* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan dimasa yang akan datang. Perilaku penerimaan dapat berwujud sebaliknya yaitu Wajib Pajak enggan mencoba menggunakan *e-filing* dan Wajib Pajak tidak beminat melanjutkan penggunaan *e-filing* di masa yang akan

datang. Minat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya jika sistem *e-filing* dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan, wajib pajak akan berminat untuk menggunakannya. Wajib pajak akan enggan untuk menggunakan jika *e-filing* dirasakan rumit.

Apabila sistem *e-filing* dapat diterima oleh Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak dapat melanjutkan pengembangan dan sosialisasi sistem ini agar lebih dapat secara luas dimanfaatkan oleh Wajib Pajak. Selanjutnya dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan terhadap Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan mendukung administrasi perpajakan khususnya pelaporan SPT. Jika administrasi perpajakan berjalan dengan baik dan efektif dan pelayanan semakin meningkat tentunya kinerja Direktorat Jenderal Pajak akan meningkat. Sehingga peran pajak sebagai penerimaan negara dapat meningkat, yang akhirnya dapat menopang pembiayaan belanja negara.

Penelitian dengan topik sejenis telah dilakukan oleh tiga peneliti, yaitu Lie dan Sadjarto (2013) dan Wibisono dan Toly (2014). Penelitian ini menggunakan variabel-variabel yang diambil pada penelitian terdahulu, yakni variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat menggunakan *e-filing*. Minat yaitu suatu ukuran seberapa besar kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek tertentu. Dalam penelitian ini, minat penggunaan

*e-filing* merupakan ukuran kekuatan dari seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem pelaporan pajak secara *online* (*e-filing*).

Variabel independen yang diambil dalam penelitian ini dapat mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Variabel independennya dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh dua peneliti, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial. Pertama, variabel persepsi kegunaan, dimana variabel ini diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjarto (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, hal ini didukung oleh penelitian Wibisono dan Toly (2014) bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, berarti semakin sistem itu berguna bagi Wajib Pajak maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* semakin tinggi pula.

Kedua, variabel persepsi kemudahan diambil dari penelitian Lie dan Sadjarto (2013) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian Wibisono dan Toly (2014) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, berarti semakin sistem itu mudah bagi Wajib Pajak maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* akan semakin tinggi pula.

Ketiga, variabel kesukarelaan diambil dari penelitian Lie dan

Sadjiarto (2013) yang menyatakan bahwa kesukarelaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti apabila ada kemauan yang tinggi dari diri sendiri untuk menggunakan *e-filing*, maka akan semakin besar minat untuk menggunakan *e-filing*. Keempat, variabel faktor sosial diambil dari penelitian Lie dan Sadjiarto (2013) yang menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti apabila ada pengaruh yang tinggi dari lingkungan, teman, rekan kerja dan saudara maka akan semakin besar minat untuk menggunakan *e-filing*.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih karena lebih sesuai dalam mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sebagai sistem pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *online* kepada wajib pajak.

Sesuai dengan topik dan variabel yang telah dipilih, maka objek penelitian yang akan digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut yang beralamat Jl. Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Berdasarkan karakteristik yang ada pada objek penelitian,

peneliti mencoba mengukur pengaruh persepsi kegunaan *e-filing*, persepsi kemudahan *e-filing*, kesukarelaan penggunaan *e-filing*, serta faktor sosial penggunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* guna menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Seperti biasanya, pada tahun baru seluruh masyarakat yang sudah menjadi wajib pajak memiliki kewajiban menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan dan metode penelitian yang sama. Sedangkan perbedaannya adalah sampel serta dalam penelitian ini, penelitian mencoba melihat secara sederhana hubungan antara wajib pajak yang memiliki NPWP, dan jenis usaha yang dimiliki wajib pajak dan penggunaan jasa konsultan pajak serta mempunyai pengalaman mempelajari *e-filing*. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut?

2. Apakah persepsi kemudahan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut?
3. Apakah kesukarelaan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut?
4. Apakah faktor sosial penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
3. Untuk menguji pengaruh kesukarelaan penggunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.
4. Untuk menguji pengaruh faktor sosial penggunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Rungkut.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat akademis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dasar mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap *e-filing*.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan berguna sebagai tambahan informasi kepada wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

b. Manfaat praktis

- 1) Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak yang dapat digunakan sebagai acuan bagi ASP dalam pengembangan *e-filing* selanjutnya.
- 2) Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai *e-filing* perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi, memudahkan dalam menentukan kebijakan-kebijakan terkait dengan *e-filing*.
- 3) Dapat dijadikan masukan kepada seluruh pimpinan dan staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut untuk

meningkatkan kinerja staf kantor berkaitan dengan faktor-faktor yang dijadikan variabel penelitian.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model analisis penelitian.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini menggambarkan cara-cara untuk melakukan kegiatan penelitian mulai dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik analisis data dan prosedur pengujian hipotesis.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskriptif dan serta analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran yang dapat ditarik dan diberikan dari hasil yang diperoleh selama penelitian.