

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar, dimana pajak berkontribusi lebih dari 78% total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang menjalankan tugas untuk mengatur dan mengamankan penerimaan pajak Negara dituntut agar selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat setiap tahunnya. Kenaikan kontribusi pajak terhadap APBN Indonesia mulai tahun 2000 semakin meningkat dari tahun ke tahun, sebaliknya penerimaan bukan pajak semakin menurun.

Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, dimana sistem ini sangat dibutuhkan peran aktif serta partisipasi positif Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2011:17). Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi Wajib Pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang kerap kali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga Wajib Pajak harus menunggu dan membutuhkan waktu

yang lama dalam menyusun dan melaporkan SPT tersebut (Fury, 2014).

Birokrasi yang cukup rumit pada saat Wajib Pajak ingin melakukan pelaporan SPT kerap memicu Wajib Pajak mengeluhkan sistem manual yang digunakan untuk melaporkan SPT. Dimana pelaporan SPT membutuhkan waktu yang lama karena harus menunggu antrian yang sangat panjang dengan Wajib Pajak yang lainnya. Hal tersebut membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Pembaharuan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak dari yang semula Wajib Pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang dapat menyampaikan SPT secara *online* di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009). Secara administratif, *e-filing* mungkin menawarkan potensi manfaat kepada pemerintah karena proses pengembalian pajak oleh Wajib Pajak dapat dikelola secara efektif melalui teknologi informasi (Yosef, 2014). Faktor

kunci dalam menerapkan *e-filing* adalah penerimaan wajib pajak sebagai pengguna agar mau beralih dari sistem pelaporan secara manual ke sistem pelaporan secara *online*. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Dalam hal ini *e-filing* merupakan salah satu alternatif yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah penyampaian surat pemberitahuan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi. Alternatif yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini ternyata cepat mendapat respon dari Wajib Pajak, buktinya pada tahun 2005 dimana *e-filing* baru disosialisasikan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di Indonesia tercatat sekitar 2,1 juta Wajib Pajak. Hal ini menandakan kesuksesan dengan adanya perkembangan teknologi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan secara *online*, maka Dirjen Pajak menetapkan Kep-05/Pj./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). Secara umum, penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak

Nomor PER 26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*. Pelaporan pajak ini melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) maupun melalui penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). Bersama Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ini diumumkan bahwa aplikasi *e-filing* pajak sudah mulai dapat digunakan. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan permohonan *e-fin* sebagai nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk menyampaikan *e-filing*.

Menurut Wiyono (2008), *e-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, system *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien.

Tujuan utama penggunaan *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukannya di rumah atau di tempatnya bekerja. Sedangkan Wajib Pajak Badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011; dalam Desmayanti, 2012). Menurut Dewi dan Ratih (2009), tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Sistem *e-filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT). Di dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan pengguna (Noviandini, 2012), persepsi kemudahan (Lisa dan Agus, 2014; Risal, 2013)

Faktor pertama adalah persepsi kebermanfaatan yaitu suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989). Dimana persepsi kebermanfaatan

menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap *e-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-filing* oleh pengguna. Jadi persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang sangat mempunyai pengaruh besar terhadap penggunaan *e-filing* (Adamson dan Shine, 2003; Wiliarni, 2009)

Faktor kedua adalah persepsi kemudahan, yaitu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (Davis, 1989). Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing*. Begitu juga sebaliknya, jika Wajib Pajak telah merasakan ketidakmudahan pada *e-filing* maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak takut dan tidak

bersemangat dalam menggunakannya. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Jadi Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi (Wiyono, 2008).

Faktor ketiga adalah kepuasan pengguna, yaitu sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing* (Livari, 2005). Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitupun sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi malas menggunakan *e-filing* lagi. Jadi semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna *e-filing* atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat dan sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-Filing*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-Filing*.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Filing*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Sebagai acuan atau referensi bagi peneliti berikutnya dengan topik sejenis yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-filing*.

b. Manfaat Praktik

Sebagai masukan bagi DJP dalam mengevaluasi layanan *e-filing* supaya bermanfaat bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, mengurangi biaya pembayaran, serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Dan dengan adanya *e-filing* ini juga dapat membantu penerapan sistem yang lebih baik dan efektif dalam pengembangan *e-filing*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu; landasan teori yang meliputi *theory of planned behavior*, pajak, SPT, dan *e-filing*; pengembangan hipotesis; dan model analisis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian; identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis data dan sumber data; metode pengumpulan

data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; serta teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik obyek penelitian, deskriptif data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.