

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Definisi Pajak itu sendiri menurut Pasal 1 Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sumbangan wajib untuk negara yang tertanggung oleh Wajib Pajak pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan Undang – Undang dan tidak mendapatkan balasan secara langsung karena digunakan untuk keperluan negara dan sebesar – besarnya untuk rakyat. Dan pengertian Wajib Pajak itu sendiri menurut Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 diakses dari lama www.kemenkeu.go.id adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditetapkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Sedangkan pajak menurut Waluyo (2008) diuraikan bahwa pajak sendiri dilakukan atas dasar undang – undang yang memiliki sifat memaksa, dipungut baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan dikeluarkan untuk keperluan pemerintah. Pajak di Indonesia sendiri memiliki 2 fungsi, yaitu fungsi budgeter dan fungsi reguler. Fungsi budgeter itu sendiri terletak disektor publik sehingga sumber dana dari pajak yang dimasukkan ke kas negara untuk mendanai pengeluaran negara. Sedangkan fungsi regulerend sebagai alat melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social ekonomi (Subadriyah, 2017).

Berlandaskan definisi pajak diatas diuraikan bahwa tidak adanya jasa timbal balik secara langsung yang diterima oleh Wajib Pajak apabila melaksanakan kewajiban perpajakannya karena hal ini menimbulkan Wajib Pajak merasa enggan untuk melaksanakan pembayaran Pajak tersebut. Padahal menurut Direktorat Jendral Pajak menyatakan bahwa Pajak memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan fasilitas publik. Sedangkan pajak merupakan pendapatan utama negara. Yang digunakan untuk belanja pegawai sampai dengan pembiayaan – pembiayaan perbaikan sarana publik, mensubsidi barang – barang kebutuhan masyarakat dan melunasi hutang yang dimiliki negara. Maka sebenarnya pajak memberikan manfaat dalam bentuk rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat atau setiap warga negara, dengan memakai semua fasilitas dan juga pelayan pemerintah yang dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2012).

Sedangkan menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan dianggap sebagai pemicu rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Adanya perubahan dalam kebijakan perpajakan akan memenuhi hasilnya apabila perubahan tersebut beserta dengan reformasi administrasi perpajakan. Untuk mewujudkan administrasi perpajakan yang efektif maka diperlukannya penciptaan lingkungan yang mendukung setiap Wajib Pajak agar secara tulus mau untuk mentaati dan juga mengikuti peraturan yang

berlaku. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dapat dilihat karena administrasi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan dilakukan secara manual. Wajib Pajak harus mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia serta menggunakan huruf latin, satuan mata uang rupiah, dan juga menandatangani, setelah itu baru dapat disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak atau tempat lain yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan cara dikirim melalui pos. oleh karena itu, dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar dikarenakan proses dalam pengirimannya secara manual yang lambat.

Pada pasal 1 angka 11 Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id> disampaikan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mengungkapkan penghitungan juga pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak juga harta dan kewajiban sumbangan pajak, serasi dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Terdapat 2 jenis Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan Surat Pemberitahuan (SPT) masa. Fungsi dari Surat Pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak adalah sebagai sarana untuk melakukan pelaporan maupun dalam hal lain seperti, pertanggungjawaban perhitungan jumlah pajak yang aktual yang bertanggung, guna melaporkan pembayaran maupun pelunasan pajak yang sudah dilakukan sendiri dan atau melalui pemotongan pajak atau

pemungutan pajak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak, dan juga untuk melaporkan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, yang telah ditetapkan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

Syarat utamayang sebaiknya dilakukan dalam melaksanakan pemenuhan reformasi administrasi perpajakan adalah dengan penyederhanaan sistem perpajakan atau dapat dikatakan memodernisasi sistem perpajakan tersebut sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terutama di negara yang tingkat kepatuhan relative seperti di Indonesia (Setiyaji & Amir, 2005).

Maka perlu dilakukan adanya perubahan atau reformasi administrasi dengan menyederhanakan sistem adminstrasi yang ada di instansi – instansi pemerintahan. Penyederhanaan administrasi atau dapat dikatakan juga sebagai modernisasi sistem ini didukung dengan perkembangan teknologi semakin canggih dan pesat dari sebelumnya. Perkembangan teknologi ini banyak dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk memperbaiki dan mempermudah sistem yang ada di pemerintahan. Salah satu instansi yang sudah memanfaatkan perkembangan teknologi pada bidang perarsipan ini adalah instansi pemerintahan Direktorat Jendral Pajak yang telah menggunakan teknologi dalam bidang pengarsipan. Hal ini merupakan bentuk peralihan mendasar dari perkembangan teknologi juga termasuk dalam peningkatan pelayanan perpajakan. Tentunya adanya modernisasi

sistem pada bidang pengarsipan ini menyederhanakan juga menghapus sistem birokrasi sehingga lebih menghemat waktu dan memperkecil resiko kesalahan apabila dilakukan secara manual.

Modernisasi pajak ini terjadi di awal tahun 2005 yang dikeluarkan dalam surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang dirilis pada tanggal 12 Januari 2005 dan diambil dari <http://www.pajak.go.id> membahas Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Ini termasuk dalam bentuk perkembangan teknologi perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah implementasi media elektronik *e-filling*. Tujuan dari teknologi pengarsipan ini adalah memberi kemudahan dan mengoptimalkan pelayanan Direktorat Jendral Pajak bagi para Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak.

Pengertian *e-filling* itu sendiri adalah suatu cara untuk melakukan penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui atau via internet pada laman (*website*) DJP on-line (<https://djpoline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik (www.pajak.go.id). Sedangkan *e-filling* menurut Chairil Anwar Pohan (2017) adalah bentuk kreasi inovasi dalam perkembangan teknologi informasi yang dibuat atau disediakan dengan tujuan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak maupun memenuhi kewajiban perpajakannya dengan *e-filling*.

Dengan adanya e-filing, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan ini dipermudah juga lebih *efisien* karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang secara siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak online dapat diakses kapanpun dan dimanapun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam penggunaan e-filing tidak dibutuhkan lagi dokumen fisik seperti, kertas – kertas karena dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

Perubahan dari adanya *e-filing* terlihat dari, Wajib Pajak yang sebelumnya mengungkapkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan melakukan pengiriman melalui pos, dapat dilakukan secara *online*. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa tujuan dari Direktorat Jendral Pajak itu sendiri untuk memberi kemudahan para Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya dengan menciptakan administrasi perpajakan yang tertib juga transparan dan adanya manfaat untuk Direktorat Jendral Pajak dalam hal pengelolaan pajak. Dengan kemudahan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak ini diharapkan dapat menaikkan Kewajiban Perpajakan. Namun dalam penerapannya masih sedikit Wajib Pajak yang menggunakan e-filing.

Hal ini dapat dilihat dari Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak secara keseluruhan bahwa jumlah penyampaian SPT elektronik sampai dengan tanggal 31 Maret 2017 sebanyak 3.490.635 SPT dari jumlah sasaran WP yang telah ditetapkan sebesar 5.555.816 WP. Maka realisasi jumlah

penyampaian SPT melalui *e-filling* sebesar 62.83% dari target tahun 2017 sebesar 70%. Dan penyampaian SPT Elektronik sampai pada tanggal 31 Desember 2017 sebanyak 4.762.217 SPT dari jumlah sasaran WP secara keseluruhan sebesar 5.555.816. Pengaktualan sampai pada tahun 2017 berakhir adalah sebesar 85.72% penyampaian SPT melalui e-filling dari target yang sudah ditetapkan s.d 31 Desember 2017 sebesar 78%. Khusus untuk Kota Semarang sendiri penyampaian SPT tahunan Wajib Pajak pribadi dengan memanfaatkan *e-filling* sampai April 2018 baru memperoleh 250.156 orang dari jumlah pengguna SPT sebanyak 575.978 orang (Suara Merdeka , 2018).

Berdasarkan data diatas ini merupakan bukti bahwa derajat kesadaran Wajib pajak yang masih belum begitu baik. Hal ini akibat adanya faktor – faktor kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jendral Pajak dan belum begitu baiknya pendidikan para Wajib Pajak, sehingga belum dapat menerima teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Tentunya hal ini tidak menguntungkan bagi Direktorat Jendral Pajak karena dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak sudah mengeluarkan beban biaya dalam proses penciptaan dan pembenahan sistem administrasi perpajakan guna mempersembahkan kemudahan dalam administrasi perpajakan untuk Wajib Pajak. Dikarenakan hal tersebut, sangat diperlukan adanya peningkatan kuantitas juga kualitas penyuluhan sehingga tingkat pemahaman Wajib Pajak semakin baik.

Penelitian sebelumnya juga menganalisis bagaimana pengguna teknologi dalam perilaku penerimaan suatu teknologi informasi dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengertian dari *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis (1989) itu sendiri adalah suatu bentuk model untuk memperhitungkan dan menggambarkan bagaimana pengguna teknologi menyerap atau juga menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan masing – masing individu pengguna.

Pada dasarnya penelitian dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) ini untuk mendalami faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan perilaku dalam hal penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis (1989) ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dari pernyataan diatas maka persepsi – persepsi tersebut sama – sama memiliki pengaruh terhadap penggunaan yang berpengaruh pada pemakain nyata pengguna.

Berdasarkan penjelasan diatas tentang pengaruh faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang mempengaruhi penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak pribadi menurut peneliti sangat menarik untuk diteliti. Karena untuk mengkonfirmasi apakah teori perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* dengan *setting* objek dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heramawan dan Waluyo (2014) menguraikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan juga keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*. Pu'o, Sondakh, dan Budiarmo (2018) juga mengatakan dalam penelitian dengan judul analisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filling* sebagai sarana pelaporan SPT pada KPP Pratama. Dengan hasil penelitiannya adalah *Perceived Usefulness, perceived Ease of Use, Security and privacy, Compexity, dan Readiness Technology taxpayer information* memiliki pengaruh positif terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-filling* .

Dengan fakta – fakta yang telah dijabarkan maka penelitian ini akan berjudul: **“Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak Pribadi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Modernisasi perpajakan dalam bidang administrasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak ini memiliki tujuan untuk mempermudah Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan itu adalah *e-filling*. Sejak diluncurkannya sistem ini pada tahun 2004, *e-filling* ini terus mengalami perbaikan. Pada awal tahun peluncurannya Wajib Pajak hanya dapat mengakses sistem *e-filling* dari penyedia jasa aplikasi (ASP). Namun sejak 2012 Wajib Pajak dapat mengakses sistem *e-filling* ini dari website resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan sebagai kesuksesan dari modernisasi atau perkembangan teknologi dari Direktorat Jenderal Pajak. Maka hal ini sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak Pribadi. Sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak pribadi ?
2. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak pribadi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*.

1.4. Manfaat Penelitian

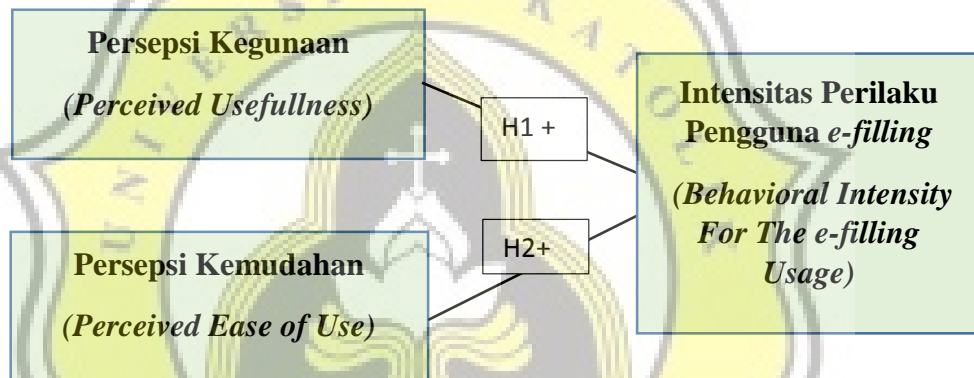
Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan khususnya sistem informasi.
2. Bagi penelitian lain, diharapkan dapat dijadikan literatur untuk dilakukannya penelitian selanjutnya mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling*.

3. Bagi masyarakat, diharapkan menjadi informasi tambahan dalam penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Pribadi.

1.5. Kerangka Pikir Penelitian

Untuk mempermudah penelitian ini agar menjadi lebih jelas dan sistematis, maka dibuatlah kerangka pemikiran tentang pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) untuk menggunakan e-filing bagi wajib pajak pribadi yang dapat digambarkan sebagai berikut :



1.5.1. Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) ini memiliki pengaruh yang positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing* (*behavioral intensity for the e-filing usage*) ini dikarenakan persepsi ini mempengaruhi kepercayaan seseorang dalam penggunaan sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem tersebut menjadi lebih bermanfaat sehingga tentunya meningkatkan pekerjaan mereka dengan menggunakan sistem *e-filing*. Dari pengertian tersebut sudah dapat menggambarkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) ini memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Setelah adanya minat penggunaan ini adanya kecenderungan perilaku untuk selalu menggunakan sistem e-filling apabila pengguna suatu sistem telah merasakan manfaat dalam peningkatkan kinerjanya dengan menggunakan suatu sistem.

1.5.2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) itu juga memiliki pengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*). Karena menurut Technology Accaptance Model (TAM) menyatakan bahwa terdapat faktor – faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan dari sebuah teknologi. Persepsi kemudahan ini juga merupakan salah satu faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan dari sebuah teknologi.

Dan menurut Davis (1989) mengatakan bahwa persepsi ini merupakan suatu tingkat kepercayaan bahwa suatu sistem dapat dengan mudah digunakan dan juga dipahami. Maka hal ini merupakan alasan mengapa persepsi ini memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan sistem *e-filling*. jika seorang pengguna menganggap sistem informasi yang digunakan mudah dipahami dan digunakan maka ini menjadi salah satu alasan pula pengguna sistem menggunakan sistem teknologi secara berkelanjutan dalam hal ini sistem yang dimaksud adalah *e-filling*.

1.6. Sistematika Penulisan Penelitian

Penelitian ini terdiri dari 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang teori – teori serta penelitian terdahulu yang menjadi acuan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas hal – hal yang bubungan dengan penelitian yang dilakukan seperti variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi obje penelitian, analisis data statistik, dan interpretasi hasil untuk menjawab permasalahan yang ada di penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian juga penjabaran dari pengolahan data penelitian. Ditambah dengan saran – saran untuk penelitian selanjutnya.

