

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendapatan Negara Indonesia yang paling besar adalah pajak. Pajak merupakan suatu kewajiban yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat yang bersifat memaksa guna membantu pemerintah dalam memajukan Negara dan apabila melanggar ketentuan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturannya. Iuran pajak digunakan oleh pemerintah untuk membangun fasilitas-fasilitas guna menunjang kehidupan masyarakat yang selayaknya.

Namun, saat ini banyak terjadi kasus-kasus mengenai perpajakan. Penyelundupan pajak maupun penggelapan pajak, seperti kasus Gayus Tambunan misalnya, tidak hanya itu, kasus kecil seperti yang dilakukan oleh aparat perpajakan di dalam kantor pelayanan pajak juga banyak terjadi. Hal yang seperti inilah yang membuat para wajib pajak kadang mengurungkan niatnya untuk membayar pajak bahkan menghindari pembayaran pajak. Selain itu, di Indonesia banyak Wajib Pajak yang berpenghasilan tinggi dan memenuhi persyaratan untuk membayar pajak namun mereka menggunakan berbagai cara untuk menghindari pembayaran pajak atau memperkecil jumlah pajak dari yang seharusnya mereka bayarkan. Kesadaran masyarakat akan membayar pajak masih sangat rendah, selalu ada cara untuk menghindar bagi mereka yang seharusnya bayar pajak, sudah banyak iklan-iklan di media elektronik mengenai perpajakan, namun cara

itu dirasa kurang untuk meningkatkan kesadaran para wajib pajak. Padahal penerimaan pajak saat ini berperan sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Dari hal-hal seperti itulah jumlah penerimaan pajak masih jauh dari yang ditargetkan oleh DJP serta belum jelas kebenaran jumlah penerimaan yang disampaikan. Ini disebabkan karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid. (Wiyono, 2008). Dari sistem administrasinya pun yang kadang terlalu mempersulit para Wajib Pajak membuat mereka tidak mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

Berikut ini adalah tabel penerimaan pajak dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2013.

Tabel I.1. Penerimaan Pajak Tahun 2010-2013

Tahun	Penerimaan Pajak (Milyar Rupiah)
2010	743.325,90
2011	839.540,00
2012	1.010.332,00
2013	1.192.994,00

Sumber : Data diolah Peneliti (www.bps.go.id)

Berdasarkan data diatas, kenaikan pajak dari tahun ke tahun mengalami kenaikan sedikit demi sedikit. Penerimaan pajak ini juga masih didominasi oleh perusahaan besar sementara dari sektor usaha kecil masih kurang. Sekitar 55 persen penerimaan pajak dari perusahaan besar, lalu 45 persen dari perusahaan menengah, sementara usaha kecil menengah (UKM) masih dibawah 2 persen. Ini sebabkan karena kurangnya infrastruktur dan juga kurangnya petugas pajak, karena sektor usaha kecil menengah merupakan sektor yang bersifat informal.

Pada era globalisasi saat ini, banyak fenomena yang berkaitan dengan perubahan-perubahan kehidupan manusia. Perkembangan teknologi salah satunya, yang dimana perkembangan tersebut sangat pesat dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi modern ini sangat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Begitu juga perkembangan teknologi mengenai kearsipan. Metode dalam kearsipan saat ini sudah banyak memiliki kelebihan, arsip elektronik misalnya. Kelebihan utama dari arsip elektronik ini adalah lebih praktis dan juga memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Arsip elektronik ini sudah digunakan oleh instansi, pelaku bisnis dan juga departemen-departemen keuangan, termasuk departemen perpajakan. Dengan adanya teknologi seperti ini membuat Direktorat Jenderal Pajak memutuskan untuk mempermudah Wajib pajak (WP) dalam melakukan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan, baik itu SPT Masa ataupun SPT Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-SPT*). Lalu setelah sukses dengan *e-SPT*, pada tanggal 24

Januari 2005 Direktur Jenderal Pajak bersama dengan Presiden meluncurkan produk *e-filling* atau *Electronic Filling System*, yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan oleh media online dimana saja kapan saja. Dengan adanya sistem ini para wajib pajak akan lebih mudah untuk melakukan kewajibannya dalam hal perpajakan tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa akan lebih efisien dan juga tidak membuang waktu. Pelaporan surat pemberitahuan menggunakan *e-filling* tidak tergantung oleh jam kantor pelayanan pajak, wajib pajak dapat melakukan dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam 7 hari dan terdapat sambungan internet yang akan mengirimkan data kita langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak yang disalurkan melalui *Application Service provider (ASP)* atau penyedia Jasa Aplikasi. Penggunaan *e-filling* ini dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak dengan menggunakan kertas. Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Tujuan utama dari diadakan pelaporan secara *e-filling* adalah memangkas biaya dan waktu wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan rendah seperti Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005). Modernisasi dalam dunia perpajakan seperti ini diharapkan dapat mempermudah para wajib pajak untuk melaporkan pajaknya, serta meningkatkan

jumlah wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Serta mampu mendukung program transparansi, dimana kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) termasuk didalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi (Setiyaji dan Amir, 2005). Namun harapan DJP belum tercapai karena masih banyaknya wajib pajak yang belum bisa menggunakan fasilitas *e-filling* ini. Dari tahun 2005 DJP sudah memberikan fasilitas tersebut, dan sampai sekarang masih minim penggunaannya, hanya sebanyak 319.000 SPT yang dilaporkan oleh wajib pajak melalui *e-filling* pada tahun 2012, padahal jumlah Wajib Pajak mencapai 20 juta. Sosialisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dirasa kurang merata atau mungkin para wajib pajak yang awam akan media elektronik serta internet belum bisa menerima adanya teknologi baru yang dapat membantu mereka dalam hal melaporkan pajaknya. Pelatihan terhadap wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* sudah mulai terlihat di beberapa Kantor Pelayanan Pajak. Namun hanya wajib pajak yang memiliki beberapa karakteristik tertentu saja yang dapat menggunakan aplikasi ini tanpa harus diberikan pelatihan secara mendasar. Wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan internet ataupun media elektronik seperti *laptop* dan atau komputer, perlu diajarkan lebih dalam lagi bahkan diberi bimbingan ketika akan melaporkan surat pemberitahuan tersebut. Terkadang para wajib pajak juga beranggapan bahwa *e-filling* itu sulit karena para wajib pajak yang awam akan pengetahuan tentang internet dan komputer.

Terdapat salah satu teori yang menjelaskan tentang perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Yaitu Teori UTAUT (Unified Theory of

Acceptance and Use of Technology) yang menjelaskan tentang Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Dalam hal ini, sistem e-filing lah yang menjadi objeknya. Keempat faktor yang telah disebutkan tadi akan diteliti oleh peneliti guna mengetahui apakah terdapat pengaruh dalam perilaku penggunaan e-filing. Penggunaan sistem teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu yang menggunakan sistem tersebut yang juga akan berdampak pada peningkatan kinerja dalam pekerjaan yang akan dilakukan. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan dalam penggunaan suatu sistem teknologi informasi adalah keberhasilan dari sistem tersebut yang berdampak positif dalam peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang masih rendah akan mengakibatkan *return* yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah. Hal ini dapat membuat Direktorat Jenderal Pajak merasa rugi karena sudah mengeluarkan banyak biaya yang besar untuk mengadakan fasilitas *e-filing* guna memudahkan wajib pajak dalam administrasi perpajakan.

Dapat dilihat dari penelitian terdahulu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan terhadap sebuah teknologi sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Rini Handayani (2007) menghasilkan pengaruh positif untuk variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat penggunaan sistem informasi. Sementara itu penelitian yang hampir sama yang dilakukan oleh Winna Titis Sugihanti (2011) menghasilkan pengaruh positif untuk variabel ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha sedangkan yang negatif untuk

variabel keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nugroho Jatmiko Jati (2012) menghasilkan pengaruh positif untuk variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan sistem informasi. Hasil yang sama juga di dapat pada penelitian Daud Prasetyo (2012), penelitian pada Daud menghasilkan pengaruh positif yang nyata untuk variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang mendukung terhadap penggunaan teknologi informasi. *E-filing* yang merupakan bagian dari teknologi sistem informasi di bidang perpajakan sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut lagi karena keberadaan *e-filing* yang sudah cukup lama ini masih diragukan oleh wajib pajak untuk melaporkan pajaknya yang dulu memakai metode manual atau menggunakan formulir dalam bentuk kertas.

Penelitian ini layak dilakukan karena untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *ne-filing*. Dengan variabel terikat yaitu penggunaan *e-filing*, serta faktor-faktor wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai variabel bebas. Serta belum terlalu banyak yang meneliti tentang *e-filing*.

Hal inilah yang menjadi latar belakang bagi peneliti untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya menggunakan fasilitas *e-filing*. Hanya beberapa saja wajib pajak yang sudah bisa menggunakan *e-filing* dan memiliki keyakinan penuh terhadap fasilitas *e-filing* untuk melaporkan pajaknya. Sementara itu, masih banyak wajib pajak yang masih menimbang nimbang melalui beberapa faktor untuk mau menggunakan *e-filing*.

Untuk itu, peneliti mengambil judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan E-Filling Dalam Pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Badan*”

B. Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah beberapa masalah yang telah diidentifikasi berdasarkan uraian dari latar belakang diatas :

1. Penggunaan fasilitas *e-filling* masih sangat minim untuk wajib pajak. Wajib pajak masih belum memiliki keyakinan akan fasilitas *e-filling* untuk melaporkan pajaknya, mereka masih menggunakan cara manual dengan menggunakan kertas.
2. Adanya ketidaksiapan wajib pajak untuk menerima teknologi baru di bidang perpajakan. Para wajib pajak membutuhkan waktu yang sangat lama untuk beradaptasi dengan sistem *e-filling*. Hal ini membuat banyak faktor yang menjadi pertimbangan untuk menggunakan fasilitas tersebut.
3. Kurangnya sosialisasi dan juga pelatihan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak di masing masing wilayah, membuat wajib pajak tidak tahu bagaimana cara menggunakan fasilitas *e-filling*. Terlebih lagi wajib pajak yang awam tentang internet dan komputer.

Itulah beberapa identifikasi permasalahan yang ada mengenai sistem *e-filling*. Permasalahan inilah yang nantinya akan diteliti dan ditemukan pemecahan masalah tersebut.

C. Pembatasan Masalah

Masalah ini hanya dibatasi pada pembahasan mengenai beberapa faktor yang akan dipertimbangkan yang didasari oleh teori UTAUT untuk menggunakan fasilitas *e-filling* dalam melakukan pelaporan pajaknya. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel wajib pajak badan secara acak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Setiabudi Tiga yang terdapat di Jakarta Selatan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah ekspektasi kinerja dapat mempengaruhi perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak?
2. Apakah ekspektasi usaha dapat mempengaruhi perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak?
3. Apakah faktor sosial dapat mempengaruhi perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak?

E. Kegunaan Penelitian

Ada beberapa kegunaan penelitian ini, antara lain :

1. Kegunaan Teoritis :

- A. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang baru akan sebuah perpajakan dan juga sistem administrasi yang digunakan untuk melaporkan pajak baik secara manual maupun menggunakan *e-filling*.
- B. Mahasiswa jadi mengetahui lebih dalam bagaimana cara mengisi *e-filling* secara benar dan tepat.
- C. Membuat peneliti menjadi mengetahui pendapat wajib pajak mengenai *e-filling* yang dilihat dari beberapa aspek.

2. Kegunaan Praktis

- A. Bagi Peneliti, Peneliti mendapatkan jawaban atas masalah yang diteliti mengenai *e-filling* lebih dalam dan juga faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya menggunakan fasilitas *e-filling*. Selain itu, peneliti juga banyak belajar secara praktik tentang pengisian *e-filling*.
- B. Bagi Akademi, Penelitian ini berguna untuk bahan referensi untuk tugas matakuliah yang berkaitan mengenai perpajakan terutama penggunaan *e-filling*. Diharapkan juga para mahasiswa memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik yaitu membayar pajak dengan tepat waktu.

C. Bagi Pembaca, Penelitian ini berguna sebagai salah satu bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam hal perpajakan. Diharapkan setelah membaca penelitian ini, para pembaca dapat mengerti dan melaksanakan kewajibannya membayar pajak serta belajar menerapkan fasilitas *e-filling* yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pelaporan.