

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan dalam negeri dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Oleh karena itu pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik dan akurat. Penyederhanaan sistem perpajakan menjadi syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan, sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005).

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya perkembangan dan kemajuan bidang kearsipan yang semakin baik. Dengan berkembangnya teknologi di bidang kearsipan maka munculah inovasi baru pada proses pengarsipan, yaitu arsip elektronik. Menurut Desmayanti (2012) arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, termasuk perpajakan.

Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi merupakan salah satu tindakan pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal ini disadari oleh

Direktorat Jenderal Pajak, berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan (Ibrahim, 2010).

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata Cara pelaporan SPT (Laihad, 2013). Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Berdasarkan ekonomi.inilah.com (diakses tanggal 9 Februari 2015), 2014, dikutip dari Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany, saat ini terdapat potensi 60 juta wajib pajak pribadi. Namun, baru 40 persennya atau sekitar 25 juta yang patuh membayar pajak. Sementara, dari lima juta unit badan usaha, baru 11 persen atau 550 ribu yang taat membayar pajak. DJP juga mengakui pihaknya kurang aktif untuk menjalin kerja sama dengan berbagai instansi agar dapat menelusuri data Wajib Pajak dan memaksimalkan pembayarannya. Selama ini DJP minta data secara manual sehingga akhirnya kewalahan dalam menangani data tersebut.

Menurut Fajar (2007), penggunaan *e-filing* dapat menghindari persinggungan atau *contact person* antara Wajib Pajak dengan petugas pajak yang berpotensi menimbulkan Korupsi, Koalisi, dan Nepotisme (KKN). Seperti kasus Gayus Tambunan (sumber dari republika.co.id, 2013, diakses tanggal 10 Februari 2015) yang mendapat aliran dana 25 miliar ke rekeningnya, tahun 2009. Gayus dijerat hukum karena menerima uang suap dari perusahaan yang menginginkan pengurangan terhadap beban pajaknya sehingga memberi pengaruh negatif kepada sebagian wajib pajak untuk membayar kewajibannya.

Kasus yang sama juga dilakukan oleh Suhertanto bersama sembilan tersangka lainnya pada 2010 di PT. Putra Mapan Sentosa, Surabaya (kompas.com, 2010, diakses tanggal 10 Februari, 2015) yang melakukan pemalsuan validasi pajak atau laporan pembayaran pajak dengan tiga modus yaitu yang pertama dengan mengganti nama dan alamat Wajib Pajak sehingga sulit dideteksi. Kedua, pembayaran pajak tidak sesuai dengan modul penerimaan pajak negara dan ketiga menghapus data Wajib Pajak. Dengan banyaknya kasus ini maka Ditjen Pajak harus memperbaiki sistem perpajakan yang ada.

E-filing sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN) (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 Jendral Pajak melalui sebuah situs resmi DJP atau ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi

melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Wiyono, 2008).

Berdasarkan data Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (DTIP) (sumber: republika.co.id, 2013, diakses tanggal 11 Februari 2015) sampai akhir 2012, jumlah SPT yang disampaikan secara *e-Filing* di DJP tercatat 327.091 dengan rinciannya 319.584 melalui *Application Service Provider* (ASP) dan 7.507 melalui website DJP. Sementara untuk tahun 2013, jumlahnya 97.454 dengan rincian 72.980 (ASP) dan 24.474 (website DJP).

Menurut Dewi (2009) dalam Putra, Firdaus, dan Mizan (2013), 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 Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Pengguna layanan pelaporan SPT Pajak online atau *e-Filing* terbilang masih rendah. Dari total 24 juta wajib pajak (WP), baru 150 ribu orang yang menggunakan *e-Filing*. DJP mengakui, bila aplikasi dan layanan *e-Filing* belum diketahui secara luas oleh masyarakat Indonesia. DJP juga menargetkan, hingga akhir tahun 2014 pengguna layanan *e-Filing* akan terus bertambah hingga mencapai 700 ribu pengguna (www.finance.detik.com, 2014 diakses tanggal 11 Februari 2015).

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Desmayanti, 2012).

Menurut Dewi (2009) dalam Putra, Firdaus, dan Mizan (2013), jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan *return* yang DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan 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 DJP tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filing* oleh Pemerintah, khususnya DJP.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011) dalam Putra dan Firdaus (2013). Dengan cara *e-filling* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan dengan cepat, mudah, dan aman. Menurut Desmayanti (2012) setiap SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* (pengkodean) sehingga terjamin kerahasiaannya.

Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem *e-filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet. Menurut Novarina (2005) dalam Desmayanti (2012) di sisi Wajib Pajak (WP), kemungkinan yang terjadi adalah kurang mampunya WP dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing* tersebut.

Dewi (2009) melakukan studi empiris terhadap penerimaan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, voluntaries* berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filling*. Sedangkan *experience, attitude, security and privacy, design and content, speed* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filling*.

Winna (2011) juga melakukan studi empiris terhadap minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*. Sedangkan kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

Desmayanti (2012) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* khususnya di Kota Semarang. Hasil dari penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*. Sedangkan kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*.

Putra, Firdaus, dan Misra (2013) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* di kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, dan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wowor, Morasa, dan Elim (2014) untuk mengetahui pengaruh pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Hasil dari penelitian ini adalah pengalaman serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Sedangkan, kecepatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Emil Salim (2014) juga melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak. Hasil dari penelitiannya, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan, persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah teori tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* dengan objek penelitian berbeda akan memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Pemilihan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai sampel karena penerapan *e-filing* yang termasuk cukup baru saat ini lebih banyak mengimplementasikan sasaran pengguna mula-mula ke Wajib Pajak Orang Pribadi terutama pegawai negeri dan swasta yang seharusnya memberikan respon yang bagus dengan banyaknya Wajib Pajak yang menggunakannya. Oleh karena itu, penelitian mengenai minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* ini menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti Akan mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, serta Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*”**. Penelitian ini Akan meneliti mengenai minat perilaku penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter sebagai pengguna *e-filing*.

B. Identifikasi Masalah

1. Kesadaran dan kepedulian secara sukarela oleh Wajib Pajak untuk membayar pajak masih minim.
2. Direktorat Jenderal Pajak kurang memberikan sosialisasi mengenai penggunaan sistem *e-filing* ini kepada Wajib Pajak.
3. Wajib Pajak di Indonesia belum memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang tata cara atau prosedur untuk menggunakan *e-filing*.
4. Tingkat partisipasi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* cenderung rendah sehingga sistem *e-filing* kurang efektif.
5. Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT (*e-filing*) membingungkan dan menyulitkan sehingga Wajib Pajak belum bisa menerima teknologi baru tersebut.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada terlihat beberapa faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak. Karena keterbatasan waktu dan biaya maka penelitian dibatasi hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Sunter yang menggunakan *e-filing* dengan variabel dependen yaitu minat perilaku penggunaan *e-filing* serta variabel independen menggunakan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, serta keamanan dan kerahasiaan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
2. Apakah variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
3. Apakah variabel keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka kegunaan penelitian dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi penulis penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan di bidang perpajakan khususnya dalam minat perilaku penggunaan *e-filing*.
 - b. Bagi fakultas penelitian ini bisa menjadi referensi penelitian lain yang akan mengajukan dengan judul atau variabel yang serupa. Dan juga memperkaya penelitian di bidang perpajakan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis penelitian ini memperdalam ilmu perpajakan yang telah dipelajari selama empat tahun kuliah di fakultas ekonomi Universitas Negeri Jakarta jurusan akuntansi.
- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-filing*.
- c. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya.
- d. 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.