

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan dan berkesinambungan. Pembangunan yang merata dalam segala bidang kehidupan masyarakat merupakan harapan bangsa untuk menciptakan masyarakat adil makmur dan sejahtera. Upaya pemerintah dalam merealisasikan tujuan tersebut yaitu melakukan pembangunan disegala bidang, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk mendorong perekonomian dan mencapai target pertumbuhan yang telah direncanakan setiap tahun. Untuk melaksanakan pembangunan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan yang membutuhkan dana pembiayaan yang cukup besar. Salah satu usaha mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 1:

“Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak memberikan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi keperluan rakyat” (UU KUP Nomor 16 tahun 2009).

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Untuk melaksanakan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit, dan ditopang melalui penerimaan pajak. Pajak sangat dominan dalam menopang pembangunan nasional (www.bppk.kemenkeu.go.id, diakses tanggal 10 Maret 2017). Namun pada kenyataannya, realisasi penerimaan pajak belum mencapai target penerimaan pajak dalam APBN-P. Belum tercapainya target penerimaan pajak ditunjukkan sebagaimana pada Tabel I.1 berikut:

Tabel I.1
Perbandingan Target Penerimaan Pajak pada APBN-P dengan
Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2013-2016

(Dalam Triliun Rupiah)

| Tahun | Target Penerimaan Pajak APBN-P | Realisasi Penerimaan Pajak | Pertumbuhan (%) |
|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| 2012 | Rp 1.016,2 | Rp 980,5 | 96,48 |
| 2013 | Rp 1.148,4 | Rp 1,077,3 | 93,80 |
| 2014 | Rp 1.246,1 | Rp 1.146,8 | 92,03 |
| 2015 | Rp 1.489,3 | Rp 1.240,4 | 83,28 |
| 2016 | Rp 1.539,1 | Rp 1.283,6 | 83,39 |

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan Liputan6.com (data diolah)

Berdasarkan data pada Tabel I.1 tersebut, menunjukkan bahwa pencapaian target penerimaan pajak mengalami fluktuatif. Jika dibuat presentase besarnya realisasi penerimaan pajak terhadap target penerimaan pajak pada tahun 2012 adalah sebesar 96,48%, pada tahun 2013 adalah sebesar 93,80%, pada tahun 2014 adalah sebesar 92,03%, pada tahun 2015 adalah sebesar 83,28%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendapatan pemerintah dari

sektor pajak belumlah maksimal, hanya pada tahun 2012 saja yang hampir mencapai target pajak. Selain itu, pencapaian target penerimaan pajak pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 semakin mengalami penurunan dari tahun ke tahun, hal tersebut berbanding terbalik dengan target pemerintah yang terus meningkatkan target penerimaan pajak setiap tahun kedepannya. Akan tetapi pada tahun 2016 pencapaian target penerimaan pajak mulai mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2015. Pada tahun 2015 jika dibuat presentase realisasi penerimaan pajak terhadap target penerimaan pajak, maka besarnya presentase penerimaan pajak pada tahun 2015 sebesar 83,28%, sedangkan pada tahun 2016 penerimaan pajak mengalami peningkatan menjadi sebesar 83,39%. Meskipun demikian, penerimaan pajak tersebut belum mencapai target yang telah ditentukan.

Belum tercapai target tersebut, tentunya harus menjadi perhatian khususnya oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai salah satu institusi pemerintah yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak negara dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat dari tahun ke tahun ditengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi masyarakat untuk terus berupaya mengoptimalkan program-program yang dapat meningkatkan penerimaan pajak sehingga dapat tercapainya target penerimaan pajak.

Penerimaan pajak memberikan kontribusi terbesar dalam pendapatan negara. Kontribusi penerimaan pajak dalam pendapatan negara menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan Negara (www.pajak.go.id, diakses tanggal 10 Maret 2017). Perkembangan kontribusi penerimaan pajak terhadap Pendapatan Negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) pada 4 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2

Kontribusi Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan Negara dalam APBN-P
(Dalam Triliun Rupiah)

| Tahun | Penerimaan Pajak | Pendapatan Negara dalam APBN-P | % |
|--------------|-------------------------|---------------------------------------|----------|
| 2012 | Rp 980,5 | Rp 1.332,3 | 73,59 |
| 2013 | Rp 1,077,3 | Rp 1.432,0 | 75,23 |
| 2014 | Rp 1.146,8 | Rp 1.545,4 | 74,20 |
| 2015 | Rp 1.240,4 | Rp 1.496,0 | 82,91 |
| 2016 | Rp 1.283,6 | Rp 1.551,8 | 82,71 |

Sumber: Badan Pusat Statistik dan Liputan6.com (data diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 tersebut, menunjukkan bahwa pendapatan Negara yang berasal dari penerimaan pajak menyumbang kontribusi lebih dari 70% dari tahun ke tahun meskipun kontribusinya fluktuatif. Sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel 1.2 jika dibuat presentase besarnya penerimaan pajak terhadap pendapatan Negara dalam APBN-P pada tahun 2012 adalah sebesar 74.09%, pada tahun 2013 adalah sebesar 75.22%, pada tahun 2014 adalah sebesar 74.20%, pada tahun 2015 adalah sebesar 82.91% dan pada tahun 2016 adalah sebesar 82.71%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak memberikan kontribusi

terbesar lebih dari 70% dalam penerimaan Negara dibandingkan dengan penerimaan lain setiap tahunnya. Oleh karena itu, harus dilakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Guna peningkatan penerimaan pajak, Direktorat Jendral Pajak telah melaksanakan upaya intensifikasi dan ekstensifikasi. Menurut Soemitro (2010:5) ekstensifikasi pajak adalah upaya memperluas subjek dan objek pajak serta penyesuaian tarif yang dapat ditempuh melalui, perluasan Wajib Pajak, penyempurnaan tarif, dan perluasan Wajib Pajak. Salah satu upaya ekstensifikasi dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak. Sedangkan Intensifikasi adalah peningkatan intensitas pemungutan terhadap subjek dan objek yang potensial namun belum terjaring pajak serta memperbaiki kinerja pemungutan pajak. Upaya intensifikasi dengan peningkatan penerimaan pajak. Upaya intensifikasi ini dapat ditempuh dengan cara penyempurnaan administrasi perpajakan dan peningkatan mutu pegawai dan petugas pemungut. Salah satu upaya intensifikasi ditempuh melalui penyempurnaan administrasi perpajakan yaitu dengan modernisasi administrasi perpajakan yakni dengan diterapkannya sistem informasi dan teknologi (Soemitro, 2010:5).

Penyempurnaan administrasi perpajakan modern ini bertujuan untuk memudahkan, meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang didukung kemajuan teknologi diberbagai aspek kegiatan merupakan salah satu solusi yang tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan handal, melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan

sistem perpajakan dan membantu terwujudnya tata laksana pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat dan mengurangi penyalahgunaan kekuasaan atau menghindari persinggungan antara Wajib Pajak dengan petugas pajak yang berpotensi menimbulkan Korupsi, Koalisi, dan Nepotisme (KKN) sehingga terbentuk mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan.

Dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, telah diberikan layanan elektronik untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT, Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan nomor KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Kemudian dikeluarkan kembali surat keputusan nomor PER-36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Selanjutnya dikeluarkan surat keputusan nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Pemberitahuan

Elektronik untuk melengkapi peraturan sebelumnya, Aplikasi tersebut mempermudah Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Kemudian Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online, yang menyebutkan bahwa:

“Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Layanan Pajak Online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP online dan Penyedia Layanan SPT Elektronik” (www.pajak.go.id, diakses tanggal 16 Maret 2017)

Sistem layanan elektronik pajak ini memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan pajak karena Wajib Pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan mengirimnya melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang. Salah satu sistem elektronik yang dibuat oleh DJP untuk memudahkan wajib pajak yaitu dapat melaporkan pajak yang sudah dapat dilakukan secara online melalui penerapan program media elektronik *e-filing*.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP) (www.pajak.go.id, diakses tanggal

11 maret 2017). *E-Filing* bertujuan memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu serta dan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan. Selain itu Wajib Pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak dan pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) juga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Pada kenyataannya, Sistem *e-filing* yang dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam perjalanannya kurang mendapat respon dari Wajib Pajak. Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* sangat rendah, belum semua Wajib Pajak terdaftar khususnya Orang Pribadi yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing*, demikian pula dengan peningkatan penggunaanya dari tahun 2014 sampai dengan 2015 (www.pajak.go.id, diakses tanggal 11 Maret 2017), sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 1.3 berikut:

Tabel I.3
Jumlah Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi
Tahun Pajak 2014 – 2015

| | 2014 | 2015 |
|------------------------|-------------|-------------|
| Manual | 6,510,408 | 6,429,925 |
| <i>E-Filing</i> | 1,081,164 | 2,496,397 |
| Jumlah | 7,591,572 | 8,926,322 |

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan data pada tabel I.3, menunjukkan adanya penurunan penyampaian SPT Orang Pribadi secara manual pada tahun 2015

dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 yaitu menurun sebanyak 80.483 SPT atau jika dibuat presentase besarnya penurunan penyampaian SPT Orang Pribadi secara manual pada tahun 2014 dengan tahun 2015 adalah sebesar 1,24%. Selain itu dapat dilihat juga adanya peningkatan penggunaan *e-Filing* dalam penyampaian SPT Orang Pribadi dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 meningkat sebanyak 1.415.233 SPT, jika dibuat presentase besarnya peningkatan penggunaan *e-Filing* dalam penyampaian SPT Orang Pribadi yaitu sebesar 130,90%. Meskipun adanya peningkatan dalam penggunaan *e-filing*, belum semua Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan *e-filing*, sebagian besar justru masih menyampaikan SPT secara manual dibandingkan dengan menggunakan *e-filing*. Sebagaimana juga yang ditunjukkan dari tabel I.3 bahwa pada tahun 2015 dari seluruh jumlah penerimaan SPT sebesar 8,926,322 SPT, yang menyampaikan SPT secara manual sebesar 72,03%, sedangkan yang menggunakan *e-filing* hanya sebesar 27,97%.

Rendahnya minat perilaku penggunaan *e-filing* dapat disebabkan dari beberapa faktor yang mempengaruhi, faktor pertama adalah kurangnya persepsi kegunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Wahyuni (2015) jika persepsi kegunaan seorang Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing*

dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Banyak kegunaan yang bisa dirasakan dan didapatkan Wajib Pajak apabila mengetahui dan memahami kegunaan *e-filing*, seperti memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) dalam pengisian dan penyerahan laporan SPT, murah dan hemat karena dengan *e-filing* tidak akan banyak menggunakan berkas fisik kertas dokumen dan tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT atau tidak perlu membayar untuk layanan pengiriman SPT melalui website dan penghitungan melalui *e-filing* dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer (www.pajak.go.id, diakses tanggal 23 Mei 2017). Pada kenyataannya, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa Wajib Pajak, di Kantor Pelayanan Pajak, masih ada beberapa Wajib Pajak yang enggan menggunakan *e-filing* dan lebih memilih untuk melaporkan pajak secara manual dikarenakan ketidaktahuan dan ketidakpahaman Wajib Pajak akan kegunaan *e-filing* (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 11 Maret 2017). Kurang baiknya persepsi kegunaan Wajib Pajak ini, pada akhirnya akan berpengaruh terhadap rendahnya minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Faktor kedua adalah kerumitan sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak. Kerumitan merupakan ukuran dimana suatu sistem dinilai mudah atau sulit dipahami (Desmayanti, 2012). Kerumitan akan muncul, jika Wajib Pajak belum terbiasa dalam menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (menggunakan *e-filing*) dengan alasan belum terbiasa dan mereka menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu

dalam mempelajarinya bahkan sulit untuk dipahami, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*. Pada kenyataannya, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Wajib Pajak, di Kantor Pelayanan Pajak, masih ada beberapa Wajib Pajak yang enggan menggunakan *e-filing* dengan alasan rumit karena belum terbiasa dengan tata cara pelaporan atau prosedur dalam *e-filing* sehingga lebih memilih melaporkan SPT secara manual (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 11 Maret 2017). Wajib Pajak cenderung tidak menyukai sesuatu yang rumit apabila tata cara atau prosedur dalam pelaporan kewajiban pajak dalam *e-filing* rumit maka akan membuat Wajib Pajak enggan menggunakannya.

Faktor ketiga adalah rendahnya keamanan dalam penggunaan *e-filing* juga menjadi faktor rendahnya minat perilaku penggunaan *e-filing*. Keamanan yang dapat diandalkan merupakan tolak ukur dari suatu sistem informasi yang baik. Data dari pengguna yang disimpan oleh sistem harus disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak luar untuk menyalahgunakan data tersebut. Menurut Firmawan (2009) dalam Desmayanti (2012) keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Pada kenyataannya, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Wajib Pajak, di Kantor Pelayanan Pajak, masih banyak Wajib Pajak yang memiliki kekhawatiran mengenai keamanan data mereka apabila melaporkan pajak menggunakan *e-filing*, berkaitan kekhawatiran adanya penyalahgunaan dan

penyebaran data dari orang yang tidak bertanggung jawab dan kekhawatiran bukti lapor pajak online hilang atau rusak, mereka masih merasa aman melaporkan secara manual (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 11 Maret 2017). Keamanan merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, karena perkembangan sistem teknologi yang modern tidak hanya diharuskan canggih melainkan dituntut pula jaminan akan keamanannya.

Faktor keempat adalah kurangnya kesiapan teknologi informasi. Wajib Pajak diharuskan untuk memiliki kesiapan untuk menerima ilmu pengetahuan dan teknologi baru agar dapat beradaptasi sesuai dengan perkembangan zaman. Kesiapan teknologi informasi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*. Wajib Pajak yang tidak memiliki kesiapan akan membuat ia kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan dunia yang semakin berkembang. Kesiapan Wajib Pajak dalam menerima hal baru dalam hal ini sistem *e-filing* dapat mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*, Wajib Pajak yang telah siap akan dengan mudah menerapkan *e-filing*. Pada kenyataannya, ada Wajib Pajak yang belum terbiasa menggunakan internet, ditunjukkan dari masih adanya beberapa Wajib Pajak yang tidak memiliki alamat email sebagai salah satu bagian dalam prosedur penggunaan *e-filing*. Bagi mereka yang tak memiliki alamat email, terpaksa harus setia menunggu karena menjalani secara manual (www.bintang.com,

diakses tanggal 11 Maret 2017). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada Wajib Pajak yang belum siap dalam menghadapi perkembangan teknologi. Selain itu, kesiapan teknologi informasi dari sistem *e-filing* itu sendiri juga menjadi pengaruh mau atau tidaknya Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Sistem *e-filing* tersebut masih memiliki kesiapan yang belum baik sehingga sering terjadinya gangguan koneksi, maka akan membuat Wajib Pajak tidak mau menggunakan *e-filing*. Pada kenyataannya, masalah kurangnya kesiapan teknologi informasi dari sistem *e-filing* sendiri masih terjadi. Pada tahun 2015, sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan mengakses *e-filing* pada perangkat dengan sistem operasi Android yang menjadi terobosan terbaru atau alternatif lain cara pelaporan SPT Tahunan PPh. Selain itu, Wajib Pajak mengeluh susah mengakses *e-filing* karena secara bersamaan. Sistem menjadi *down* sehingga banyak Wajib Pajak yang akhirnya datang langsung ke KPP. Sebagai solusinya, Ditjen Pajak harus menambah *bandwidth* di seluruh KPP agar Wajib Pajak tidak lagi mengalami hambatan saat pelaporan SPT (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 11 Maret 2017). Pada tahun 2016 kejadian jaringan *error* dan sistem mati terulang kembali, yang akhirnya Wajib Pajak harus menunda pelaporan pajaknya melalui *e-filing*. Wajib Pajak mengeluhkan harus menunggu karena jaringan *error*, sehingga menginginkan pelaporan SPT kembali menjadi manual saja (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 11 Maret 2017). Artikel lain menyebutkan, mendekati batas akhir pelaporan pajak tahunan 31 Maret 2016,

situs pelaporan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak agak sulit diakses. Hal ini karena puluhan ribu Wajib Pajak mencoba melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak tahunan. Banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam mengakses *e-filing* dan mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara *online* di *e-filing*. Selain itu adanya kendala jaringan internet di daerah-daerah tertentu sehingga para Wajib Pajak mengalami kesulitan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* (finance.detik.com, diakses tanggal 11 Maret 2017).

Faktor kelima adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang *e-filing*. Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui yang diperoleh dari hasil proses melihat, mendengar, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar manusia bersikap dan bertindak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan dapat diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Namun pada kenyataannya, masih adanya Wajib Pajak yang belum paham dan mengerti tentang penggunaan *e-filing* dengan alasan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga lebih memilih datang langsung ke KPP dan melaporkan SPT secara manual (bisnis.liputan6.com, diakses tanggal 15 Desember 2017). Minimnya sosialisasi membuat banyak wajib pajak yang tidak mengerti cara menggunakan *e-filing* (www.cnnindonesia.com, diakses tanggal 15 Desember 2017). Kurangnya sosialisasi tentang *e-filing* dan cara menggunakannya juga dapat menjadi

faktor wajib pajak enggan menggunakan *e-filing* dan lebih memilih menyampaikan SPT tahunan secara manual.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai minat perilaku penggunaan *e-filing*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Mujiyati, Karmila dan Wahyuningtyas (2016) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Sedangkan menurut Wibisono dan Toly (2014) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Atas dasar ketidak konsistenan hasil temuan beberapa peneliti, serta variabel independen dan variabel dependen yang masih jarang diteliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini kembali.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Gede merupakan KPP yang baru terbentuk berdasarkan pemecahan wilayah kerja KPP Lama atau KPP yang menerima pemindahan wilayah kerja dari KPP lain yaitu KPP Pratama Bekasi Selatan. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak

Nomor Per-34/PJ/2015 tentang Tata Cara Penatausahaan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dalam Rangka Reorganisasi Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang menyebutkan bahwa KPP Pratama Bekasi Selatan menjadi KPP Pratama Bekasi Selatan yang bertindak sebagai KPP Lama dan KPP Pratama Pondok Gede yang bertindak sebagai KPP Baru (ketentuan.pajak.go.id, diakses tanggal 11 Maret 2017). KPP Pratama Pondok Gede merupakan salah satu instansi yang bertanggungjawab menghimpun dana yang bersumber dari pajak dengan cakupan wilayah kerja 4 (empat) kecamatan yaitu Kecamatan Jatiasih, Pondok Melati, Pondok Gede dan Jakasampurna. Sebagai instansi yang berkewajiban memberikan fasilitas serta informasi yang memadai bagi para Wajib Pajak, KPP Pratama Pondok Gede diharuskan senantiasa mengimbangnya melalui peningkatan kualitas pelayanan dan administrasi dalam pelaporan SPT kepada Wajib Pajak yang terdaftar melalui *e-filing*. Peneliti sangat tertarik meneliti di KPP Pratama Pondok Gede karena termasuk KPP yang baru terbentuk yang mana KPP tersebut resmi beroperasi per tanggal 5 Oktober 2015, dan merupakan pecahan dari KPP Pratama Bekasi Selatan. Selain itu, masih banyaknya Wajib Pajak khususnya Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Gede yang belum menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 1.4 berikut:

Tabel I.4
Jumlah Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di
KPP Pratama Pondok Gede Tahun Pajak 2014 – 2016

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------|-------|--------|--------|
| Manual | 1.010 | 19.466 | 7.766 |
| <i>E-Filing</i> | 792 | 37.646 | 46.260 |
| Jumlah | 1.802 | 56.930 | 54.026 |

Sumber: KPP Pratama Pondok Gede

Berdasarkan data pada tabel I.4, menunjukkan adanya peningkatan penyampaian SPT Orang Pribadi dengan menggunakan *e-filing* pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Meskipun demikian, belum semua Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, membuat peneliti tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, karena masih banyaknya Wajib Pajak yang memilih melaporkan pajaknya secara manual dibandingkan menggunakan *e-filing*. Selain itu dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat mengukur sejauh mana keberhasilan pembaharuan administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi ini dalam memudahkan, meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel terkait terhadap terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kerumitan, Keamanan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Gede”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingginya ketidaktahuan dan ketidakpahaman Wajib Pajak akan kegunaan *e-filing*
2. Tingginya tingkat kerumitan yang dirasakan Wajib Pajak karena belum terbiasa dengan tata cara pelaporan atau prosedur dalam *e-filing*
3. Tingginya kekhawatiran mengenai keamanan data Wajib Pajak apabila melaporkan pajak menggunakan *e-filing*
4. Rendahnya kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* karena belum terbiasa menggunakan internet, tidak memiliki alamat email sebagai salah satu bagian dalam prosedur penggunaan *e-filing*
5. Rendahnya kesiapan teknologi informasi dari sistem *e-filing* sendiri yang mengakibatkan Wajib Pajak kesulitan mengakses *e-filing*, jaringan error dan sistem mati yang akhirnya Wajib Pajak harus menunda pelaporan pajaknya melalui *e-filing*.
6. Kurangnya pengetahuan Wajib Pajak tentang *e-filing* dan cara dalam menggunakan *e-filing*.
7. Direktorat Jenderal Pajak kurang memberikan sosialisasi mengenai *e-filing* dan cara penggunaannya kepada Wajib Pajak

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, banyak faktor yang dapat mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing*. Karena keterbatasan kemampuan, waktu, biaya dan tenaga yang dimiliki peneliti, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah pengaruh persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan, dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pondok Gede.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
2. Apakah terdapat pengaruh kerumitan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
3. Apakah terdapat pengaruh keamanan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
4. Apakah terdapat pengaruh kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai perpajakan dan sistem administrasi yang digunakan untuk melaporkan pajak menggunakan *e-filing* dan dapat dijadikan referensi terutama bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan bisa memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan wajib pajak dalam memahami pengaruh persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan, dan kesiapan teknologi informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.