

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai sumber penerimaan negara digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan juga membiayai pembangunan negara. Upaya untuk melaksanakan pembangunan membutuhkan dana yang tidak sedikit, karena itu pajak sangat dominan dalam menopang pembangunan nasional dan pentingnya peran pemerintah dalam mengoptimalkan seluruh penerimaan negara tersebut. Pajak berasal dari masyarakat dan akan kembali kepada masyarakat lagi, walaupun manfaatnya tidak dirasakan secara langsung. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pembayaran pemerintah yang bermanfaat bagi kemakmuran rakyat. Pemungutan yang dilakukan oleh negara merupakan sumber penerimaan dalam negeri dan juga mempunyai peranan fungsi alokasi, fungsi distribusi, dan stabilisasi. Oleh karena itu pemerintah memberikan perhatian penting terhadap pemungutan pajak dan selalu berupaya untuk meningkatkan target penerimaan pajak setiap tahunnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 1.618.095,50 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar 275.428,00 miliar rupiah. Hal itu menunjukkan sekitar 82,98% sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan (<https://www.bps.go.id>, diakses tanggal 20 Maret 2019). Oleh karena itu, pajak memiliki peran yang

sangat penting bagi terwujudnya pembangunan nasional, tanpa adanya pajak pembangunan negara tidak dapat berjalan dengan baik.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknik di bidang perpajakan seperti yang terdapat pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK/01/2010 tentang organisasi dan tata kerja kementerian keuangan adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknik di bidang perpajakan (www.finansialku.com, diakses tanggal 20 Maret 2019). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan negara melalui pajak melakukan upaya peningkatan jumlah wajib pajak dengan cara memperluas subjek dan objek wajib pajak serta penyesuaian tarif pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan diterapkannya sistem informasi dan teknologi.

Menurut Syah dan Andri (2017:82) reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam sistem administrasi perpajakan yaitu penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan sebagai bentuk adanya modernisasi perpajakan di Indonesia. Tujuannya adalah untuk kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Pemahaman masyarakat atas kemajuan teknologi menjadi dasar dioptimalisasinya sistem pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan juga dapat membantu pemerintah dalam menghemat belanja negara dengan cara pengurangan penggunaan kertas yang semakin meningkat (www.klikpajak.id, diakses tanggal 21 Maret 2019). Oleh karena itu, manfaat yang dirasakan dengan adanya pelayanan perpajakan berbasis teknologi bukan hanya kepada Wajib Pajak saja tapi pemerintah juga merasakan manfaatnya.

Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT, Direktorat 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-47/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian 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 (www.pajak.go.id, diakses tanggal 21 Maret 2019).

Sistem elektronik pajak dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya 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. Berdasarkan situs yang dijelaskan DJP di (www.pajak.go.id, diakses 21 Maret 2019) menyebutkan bahwa *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). ASP yang telah ditunjuk oleh DJP adalah www.spt.co.id, www.pajakku.com, www.eform.bri.co.id, dan www.online-pajak.com.

Sistem *e-filing* dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan memudahkan Wajib Pajak tanpa harus datang dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak. Pada kenyataannya, sistem *e-filing* masih memiliki kekurangan bagi penggunaannya yaitu Wajib Pajak. Menurut Jefriando (2016) (<https://finance.detik.com>, diakses tanggal 21 Maret 2019) pengguna *e-filing* setiap tahunnya selalu meningkat tetapi pihak DJP selalu mendapati keluhan dari Wajib Pajak perihal jaringan internet, karena masalah jaringan internet tersebut membuat beberapa Wajib Pajak pengguna *e-filing* tetap harus datang langsung ke kantor pajak untuk mengurus pelaporan pajaknya. Bukan hanya itu, Wajib pajak juga mengeluhkan bahwa repot melaporkan pajak melalui *e-filing* karena harus membuat e-FIN (*electronic Filing Identification Number*) terlebih dahulu, sehingga harus datang ke KPP. Belum semua Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* khususnya

Wajib Pajak Orang Pribadi. Kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin Wajib Pajak yang masih belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajak. Wajib pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan bagi penggunanya. Bukan hanya itu saja, tampaknya kasus tersebut selalu terjadi setiap tahunnya pada saat pelaporan SPT, seperti yang di sampaikan Widiarto (2018) (<https://ekonomi.kompas.com>, diakses 23 Maret 2019) proses pelaporan SPT pajak dengan menggunakan sistem elektronik atau *e-filing* sempat mengalami kendala pada *server* atau jaringan, hal ini dikarenakan banyaknya pendaftaran pengguna baru sistem *e-filing* yang masuk mengakibatkan sistem menjadi lamban bahkan tidak dapat di akses. Sebenarnya, ini menandakan bahwa antusias minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* sangat tinggi, tetapi sistem dari *e-filing* itu sendiri masih menjadi kendala bagi Wajib Pajak.

Penggunaan sistem *e-filing* di Indonesia sudah mencapai lebih dari satu dekade, dan setiap tahunnya pengguna sistem *e-filing* selalu meningkat. Terlebih lagi Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Peraturan tersebut merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018. Salah satu pokok penting dalam PER-02/PJ/2019 adalah mengenai kewajiban penyampaian SPT melalui *e-filing* untuk meringankan beban administrasi Wajib Pajak sehingga dapat membantu meningkatkan kemudahan Wajib

Pajak. Wajib Pajak yang diwajibkan melaporkan SPT melalui *e-filing* diantaranya, Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta khusus, dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, kemudian Wajib Pajak yang melakukan pemotongan PPh terhadap lebih dari 20 karyawan, dan yang terakhir Pengusaha Kena Pajak. Apabila Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT melalui *e-filing* ternyata menggunakan cara manual dengan menyampaikan secara langsung atau mengirim via pos, maka SPT yang disampaikan tidak dapat diterima (<https://www.liputan6.com>, diakses tanggal 26 Maret 2019). Namun untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sendiri masih banyak yang belum memanfaatkan fasilitas pelayanan SPT secara online, terlebih lagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang kurang memahami tentang penggunaan teknologi, mereka lebih memilih menyampaikan SPT secara manual.

Rendahnya minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya, faktor pertama adalah kurangnya persepsi kemudahan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Menurut Pu'o, et al (2018) dalam penelitiannya persepsi kemudahan merupakan salah satu variabel yang banyak digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap minat pengguna teknologi dalam menggunakannya. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan dari sistem *e-filing* seperti kemudahan dalam mengakses dan kemudahan dalam mengisinya akan memicu wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Kesulitan menggunakan *e-filing* dirasakan oleh sebagian masyarakat seperti yang di sampaikan Shofifah (2018) (<https://kumparan.com>, diakses

tanggal 26 Maret 2019) masih banyak masyarakat yang lebih suka melaporkan SPT Tahunan secara manual, karena menurut masyarakat dengan menggunakan *e-filing* merasa kesulitan dan tetap harus datang ke Kantor Pajak untuk mengurus e-FIN. Dengan kasus tersebut menandakan tingkat kemudahan dalam mengakses masih terbilang rendah karena Wajib Pajak masih mengalami kesulitan, sebenarnya dalam mengurus e-FIN Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pajak, karena DJP sudah memberi akses via internet untuk mendapatkan e-FIN, hal ini belum banyak di pahami oleh Wajib Pajak karena kurangnya sosialisasi DJP pada masyarakat mengenai hal ini sehingga mereka berpersepsi untuk mendapatkan e-FIN harus datang ke Kantor Pajak.

Faktor kedua 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. Tetapi, pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum terbiasa menggunakan internet, terlebih lagi bagi Wajib Pajak yang umurnya sudah tidak muda lagi bagi mereka teknologi adalah sesuatu yang awam dan sulit untuk di pahami. Menurut Devina dan Waluyo (2016) kesiapan teknologi informasi dapat dilihat dari berbagai aspek seperti tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik hal ini merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing*, dan dalam menggunakan teknologi informasi juga dapat dilihat dari kemampuan sumber daya manusia itu sendiri. Kasus yang terjadi dalam sistem *e-filing* kurangnya kesiapan teknologi informasi

yaitu masih seringnya *server* atau jaringan internet yang *error* disaat pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing*, hal ini membuat banyak Wajib Pajak yang mengeluhkan sistem *e-filing* karena mereka harus menunggu untuk dapat mengaksesnya.

Faktor ketiga rendahnya keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan *e-filing*. Keamanan dan kerahasiaan merupakan tolak ukur dari suatu sistem informasi yang baik. Data dari pengguna yang disimpan oleh sistem harus disimpan dan dijaga kerahasiaannya untuk memperkecil kesempatan pihak luar untuk menyalah gunakan data tersebut. Menurut Utami dan Maria (2017) sistem yang dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Kemajuan teknologi membuat kasus-kasus yang memanfaatkan sistem teknologi informasi sering terjadi hal ini berdampak pada kepercayaan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*, Wajib Pajak memiliki ketakutan apabila data-data yang mereka input atau mereka laporkan bisa disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini yang membuat Wajib Pajak merasa penggunaan sistem *e-filing* tidak aman dan khawatir data-data yang dilaporkan akan bocor kerahasiaannya. Bukan hanya ketakutan akan keamanan dan bocor nya kerahasiaan data Wajib Pajak, tetapi Wajib Pajak masih khawatir dengan sistem yang masih sering *error* akan menyebabkan data yang sudah di input menggunakan *e-filing* saat pelaporan pajak tidak terekam dan tidak masuk ke dalam database DJP. Seperti yang di sampaikan oleh Ariyanti (2015) menyampaikan bahwa Wajib Pajak masih memiliki kekhawatiran dalam menggunakan *e-filing* saat melaporkan SPT

Tahunan dalam jumlah banyak, karena permasalahan utama jika tiba-tiba internet mengalami *error* hal itu akan berdampak pada data yang sudah di input tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di database DJP. Wajib Pajak merasa hal ini adalah sebuah masalah, mereka lebih memilih datang ke KPP dan melaporkan pajaknya menggunakan manual walaupun harus mengantri karena menurut mereka lebih aman dan tidak berisiko dari pada menggunakan *e-filing* (www.liputan6.com, diakses tanggal 26 Maret 2019).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang juga membahas mengenai minat perilaku penggunaan *e-filing*, seperti penelitian yang dilakukan Pu'o et al (2018) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, dan variable kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *e-filing*, karena belum terbiasanya Wajib Pajak dengan tahapan-tahapan dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Kurniawati (2018) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap minat perilaku pengguna *e-filing*, hal ini karena persepsi kegunaan dilihat dari kemampuan teknologi, produktivitas dalam penggunaan sistem dan persepsi para Wajib Pajak sangat membantu orang yang akan melaporkan pajaknya. Variabel kemudahan dilihat dari adanya interaksi orang yang akan membayar pajak terhadap sistem yang akan digunakan serta memahami petunjuk-

petunjuk yang diberikan. Variabel kompleksitas sistem dapat dilihat dari segi mudah memahaminya, mampu menggunakan teknologi walaupun kompleksitas. Dalam menggunakan data serta para pembayar pajak memberikan keputusan untuk selalu menggunakan sistem online dalam pembayaran pajak. Variabel kesukarelaan dapat dilihat dari Wajib Pajak yang menaati peraturan dan kewajiban dalam menggunakan sistem informasi *e-filing*, Wajib Pajak akan melakukan pengisian data tanpa ada paksaan. Variabel pengalaman dapat dilihat dari bagaimana memahami resiko keamanan dalam menggunakan suatu teknologi. Variabel keamanan dan kerahasiaan dapat dilihat dari minimnya resiko kehilangan data serta aman dari resiko pencurian data.

Penelitian yang dilakukan oleh Tania (2017) menyimpulkan sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma sosial, dan ekuitas pajak memiliki pengaruh terhadap minat wajib pajak, sedangkan *perceived critical mass*, pengalaman, dan kondisi fasilitas teknologi tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak, hal ini didasari karena hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak merasa nyaman, mudah dan mendapatkan manfaat dari sistem *e-filing*, serta lingkungan sekitar Wajib Pajak merekomendasikan untuk menggunakan *e-filing* dan sistem pembebanan pajak yang sudah adil. Sementara *critical mass* disekitar Wajib Pajak tidak mampu membangun kepercayaan dalam diri Wajib Pajak. Banyak sedikitnya pengalaman juga tidak memengaruhi secara signifikan untuk timbulnya minat menggunakan *e-filing*. Kondisi fasilitas teknologi menunjukkan adanya kecocokan atau tidak

antara pelaporan SPT dengan sistem *e-filing* tidak akan memengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Osesoga (2017) menyimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, dan kesiapan teknologi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Variabel keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh karena sistem keamanan dalam pelaporan *e-filing* baik dari sisi keamanan aktivasi *e-fin*, *website*, *database*, serta kurangnya sosialisasi terkait keunggulan penggunaan *e-filing* dari segi keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, atas dasar ketidak konsistenan dari hasil variabel penelitian-penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sample Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta Tebet. Penelitian ini diharapkan dapat mengukur sejauh mana keberhasilan pembaharuan administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi dalam memudahkan, meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel terkait terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Maka dari itu, dalam penelitian ini Peneliti memutuskan untuk mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan Wajib**

Pajak Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tebet”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah persepsi kemudahan memberikan pengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
2. Apakah kesiapan teknologi informasi memberikan pengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.
2. Mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.
3. Mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat 2 manfaat dari penelitian ini diantaranya yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai perpajakan dan sistem penggunaan *e-filing*.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini.
- c. Penelitian ini digunakan sebagai gambaran untuk memperkuat hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memperdalam ilmu perpajakan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Jakarta.

- b. Bagi Direktorat Jederal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-filing*.

- c. Bagi Responden atau Obyek Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber pengetahuan dan tambahan informasi mengenai perpajakan terutama dalam pelaporan SPT menggunakan

media elektronik, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tebet.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku menggunakan *e-filing*.