

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar pada saat ini. Namun penerimaan dari pajak dianggap masih dibawah target yang ditetapkan pemerintah, hal ini menunjukkan masih kurang optimalnya penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu penghambat kurang optimalnya penerimaan pajak adalah lemahnya pelaporan dari wajib pajak. Hasil pemungutan dari sektor perpajakan digunakan pemerintah untuk membiayai berbagai pembangunan sarana dan prasarana umum seperti jalan, jembatan, fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, fasilitas pendidikan seperti sekolah. Mulai dari belanja pegawai, pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), gaji pegawai negeri, dan pembangunan semua fasilitas publik dibiayai dari pajak (Pratama, 2018).

Kondisi perpajakan di Indonesia dapat dikatakan masih kurang optimal karena kurangnya kesadaran wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak, serta rendahnya tingkat pencapaian pajak dari target pajak yang direalisasikan (Robert, 2018). Berdasarkan data yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan mencatat terjadinya peningkatan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT) pajak pada tahun 2017 setelah tenggat waktu laporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi berakhir. Realisasi rasio peningkatan pelaporan SPT Orang Pribadi tahun 2018 sebesar 63,9 persen, dibanding periode yang sama tahun 2017 sebesar 58,9 persen.

Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan negara pada hutang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia (Harinurdin, 2009). Hal ini tentu baik bagi bangsa Indonesia karena merupakan salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama (Sarunan, 2015).

Menurut Kementerian Keuangan peranan pajak dalam pendapatan Negara dapat dilihat dalam postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan data Kemenkeu (2018), pendapatan negara diproyeksikan sebesar Rp 1.894,7 triliun. Jumlah ini berasal dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.618,1 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 275,4 triliun dan Hibah sebesar Rp 1,2 triliun. Sedangkan dari data Kemenkeu pada Juli 2018, mencatat realisasi penerimaan perpajakan sampai akhir Juni 2018 mencapai Rp 653,49 triliun. Jumlah tersebut berasal dari pajak Rp 581,54 triliun dan kepabeanan serta cukai sebesar Rp 71,95 triliun. Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati mengatakan, realisasi penerimaan perpajakan mencapai 40,84 persen dari potensi penerimaan pajak 59,16

persen target dalam APBN tahun 2018. Besarnya kontribusi pajak dalam menopang postur APBN tentu menjadi pemicu bagi pemerintah untuk terus mengajak masyarakat berpartisipasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan (<http://kemenkeu.go.id>).

Sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini adalah *Self Assesment System*, sistem ini diterapkan sejak tahun 1983 hingga saat ini. Dimana sebelumnya Indonesia menerapkan sistem perpajakan *Official Assesment System* hingga tahun 1967, yaitu pemungutan pajak yang besar jumlah pajaknya ditentukan oleh petugas pajak sehingga wajib pajak bersifat pasif, dan sistem pajak *With Holding System* dari tahun 1968-1983, yaitu penentuan besar jumlah pajak ditentukan oleh pihak ketiga yang ditunjuk, bukan fiskus atau wajib pajak. *Self Assesment System* adalah cara pemungutan pajak dimana wajib pajak berperan aktif dalam perhitungan dan penyetoran pajak terutang. Penerapan *self assesment system* akan efektif apabila di masyarakat telah terbentuk kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) oleh wajib pajak dalam membayar pajak (Darmayanti, 2004).

Alasan menggunakan *e-filing* yaitu dalam menjalankan administrasi perpajakan secara manual seringkali terjadi kendala terutama pada sistem pelaporan, seperti terjadi kesalahan pada saat melakukan perekaman data, sehingga data wajib pajak dalam SPT tidak sama dengan data yang ada pada DJP, kesalahan dalam pengisian dan perhitungan SPT, membutuhkan

waktu yang lama untuk merekam data SPT, khususnya data lampiran, sehingga memperlambat pelayanan lainnya (Nugroho, 2011).

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan pelayanannya agar dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib membayar pajak, yaitu melakukan reformasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan sistem *e-filing*. Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei tahun 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (Novarina, 2005). Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *Electronic Filing System (E-filing)* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* (Winna, 2011).

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut dinyatakan bahwa penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-SPT*) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Novarina, 2005). Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Winna, 2011). Menurut Dewi dan

Ratih (2009) sistem pelaporan perpajakan yang awalnya manual harus menggunakan kertas sekarang menjadi lebih mudah dan praktis serta mengurangi beban dalam proses administrasi pelaporan perpajakan, sehingga untuk melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak dapat dengan hanya melalui internet tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik baik untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan ke Direktorat Jenderal Pajak menggunakan ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet atau melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) (Daryatno, 2017). Untuk wajib pajak orang pribadi jenis SPT 1770S dan 1770SS disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-filing*, sedangkan untuk penyampaian laporan SPT lain jenis SPT 1770 dan 1771 (untuk wajib pajak badan) *e-filing* DJP *online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang dibuat melalui aplikasi e-SPT maupun *e-Form*.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pengertian *e-filing* dan latar belakang diberlakukannya sistem perpajakan digital ini merupakan suatu transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang masih terbilang konvensional dengan wajib pajak harus selalu datang ke kantor pajak, kini tidak lagi. Disamping itu, proses lapor pajak sebelum adanya e-

*filing* tentu sangat berbeda, banyak kendala-kendala yang dihadapi seperti: sebelum diberlakukan *e-filing* DJP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun, proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang memakan biaya dan waktu yang cukup lama, DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk menuju proses administrasi perpajakan yang lebih "*lean*" (*ramping*).

Berikut merupakan data jumlah pelaporan pajak melalui *e-filing* menurut Direktorat Jenderal Pajak;

**Tabel I.I**

*Destination Statement* Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2018

<b>Indikator</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tax Ratio*	13,2 %	14,2 %	14,6 %	15,2 %
Penerimaan Pajak	1.294 T	1.512 T	1.737 T	2.007 T
SPT melalui <i>e-filing</i>	2 Juta	7 Juta	14 Juta	18 Juta
Jumlah WP terdaftar	32 Juta	36 Juta	40 Juta	42 Juta

\*termasuk 1% pajak daerah

Dalam tabel di atas yang juga didasarkan pada data dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu), jumlah wajib pajak terdaftar tahun 2018 adalah sebanyak 42 Juta, dengan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* sebanyak 18 Juta. Sebesar 42,85 persen wajib pajak melaporkan SPT menggunakan *e-filing* di tahun 2018, artinya terjadi

peningkatan dimana pada tahun 2017 persentase pelaporan SPT melalui *e-filing* hanya 35 persen dari total wajib pajak terdaftar. Pelaporan SPT melalui *e-filing* setiap tahun terjadi peningkatan dari tahun 2015 sampai 2018 yaitu sebesar 28,57 persen dari tahun 2015-2016, sebesar 50 persen dari tahun 2016-2017, dan sebesar 77,77 persen dari tahun 2017-2018, hanya saja yang melaporkan menggunakan *e-filing* hingga tahun 2018 masih dibawah 50 persen dari total wajib pajak yang terdaftar.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mewajibkan pelaporan pajak secara daring atau *online* melalui *e-filing*, untuk SPT Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Ketentuan ini ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018 mulai berlaku tanggal 1 April 2018. PMK yang dirilis pada 26 Januari 2018 tersebut merupakan perubahan atas PMK Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Peraturan baru terkait wajib lapor pajak melalui *e-filing* tersebut menegaskan bahwa wajib pajak tidak bisa lagi menyampaikan format dokumen elektronik secara langsung ke Kantor Pajak, melainkan harus melalui saluran *e-filing* yang sudah diakui DJP. Kepala Kantor Pajak Pratama LTO IV Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Dody Herawan menegaskan kewajiban pelaporan melalui *e-filing* hanya ditujukan untuk SPT PPh pasal 21/26 atau SPT masa seperti pemotong gaji karyawan. Sementara itu, pelaporan SPT Tahunan PPh pasal 25 yang berlangsung paling lambat 31 Maret mendatang tak diwajibkan

menggunakan *e-filing*, melainkan disarankan menggunakan *e-filing*. Jika pelaporan SPT PPh pasal 21/26 dan PPN tidak melalui *e-filing*, wajib pajak dianggap tidak menyampaikan SPT kepada negara.

Pada kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang masih belum tertarik menggunakan *e-filing* karenan alasan belum pernah dan belum paham dalam menggunakannya (kesiapan teknologi dan pengalaman). Serta penggunaan *e-filing* masih dianggap kompleks dalam penggunaannya (kompleksitas). Maka dari itu, wajib pajak lebih memilih menyetor SPT Tahunan secara manual (formulir) ketimbang menggunakan *e-filing* (Ariyanti, 2015). Penggunaan *e-filing* ini sebelumnya sudah ditargetkan untuk tahun 2017 dapat mencapai 100% dari total wajib pajak yang harus melaporkan SPT, tetapi masih ditemui banyak kendala di lapangan seperti permasalahan koneksi internet. Adanya kekhawatiran bahwa data yang dimasukkan ke dalam *e-filing* tidak tersimpan sehingga nantinya dapat terkena sanksi. Masyarakat juga masih menganggap bahwa *e-filing* menyulitkan (Sawitri, 2016). Hal ini berarti terdapat ketidaksesuain dengan tujuan utama *e-filing* yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT secara *online* tanpa harus melaporkan secara langsung ke KPP.

Menurut Pricilia (2016), minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* disini merupakan suatu ketertarikan seseorang khususnya wajib pajak dalam penggunaan sistem pelaporan kewajiban pajak secara *online* (*e-filing*). Minat wajib pajak dalam penelitian ini adalah sebagai variabel

dependen. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, variabel ini bersifat terikat.

Kompleksitas penggunaan adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menilai sesuatu benda/sistem tersebut apakah mudah dipahami atau tidak, memiliki kerumitan yang tinggi atau tidak. Kompleksitas yang dimaksud adalah bagaimana cara wajib pajak dalam mempersepsikan dan menilai kemudahan atau kesulitan dari *e-filing* (Pricilia, 2016). Tornatzky dan Klein dalam Rahmawati (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa semakin kompleks inovasi yang dilakukan suatu teknologi informasi maka akan semakin rendah tingkat adopsi atau penerimaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Firdaus, dan Misra (2013) menyatakan bahwa kompleksitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat untuk menggunakan *e-filing*. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Winna (2011) menyatakan bahwa kompleksitas (*complexity*) penggunaan *e-filing* akan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* (*behavioral intention for the e-filing usage*).

Menurut penelitian Desmayanti (2012), kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang. Kesiapan adalah

tingkat kemampuan seseorang untuk menerima sesuatu hal baru atau ilmu pengetahuan seiring perkembangan zaman. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti bahwa wajib pajak dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filing* (Pricilia, 2016). Llias, *et al.* (2009) dalam Desmayanti (2012), mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filing* berpengaruh.

Pengalaman adalah suatu kejadian yang pernah dialami sebelumnya terutama pengalaman pernah menggunakan teknologi sebelumnya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Wiyono (2007), Aulya Dyanrosi (2015) menyatakan bahwa pengalaman dalam menggunakan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Begitu juga penelitian yang telah dilakukan oleh Amoroso dan Gardner (2004) menyatakan bahwa pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Semakin lama pengalaman wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan berdampak meningkatkan minat untuk menggunakan *e-filing*.

Menurut penelitian Sugihanti (2011) dan Daryatno (2017), minat penggunaan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh kompleksitas penggunaan. Sedangkan menurut penelitian Mujiyati (2015), kompleksitas penggunaan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Kompleksitas muncul ketika wajib pajak mempersepsikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat menyita waktu, sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan, dan dapat

membahayakan data wajib pajak. Hubungan inilah yang menjadi dasar apakah kompleksitas memiliki pengaruh atau tidak terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014), Maryani (2016), dan Dharma (2016), mengatakan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan menurut Salim (2013), Daryatno (2017), dan Widiyanto (2017), kesiapan teknologi informasi tidak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sistem *e-filing* ini apabila tidak memiliki kesiapan maka akan dapat menghambat wajib pajak dalam pelaporan pajaknya, sehingga kesiapan teknologi informasi dapat mempengaruhi minat wajib pajak untuk mau menggunakan *e-filing*. Ini menjadi dasar bahwa kesiapan teknologi informasi dari wajib pajak memiliki pengaruh atau tidak terhadap penggunaan *e-filing*.

Wowor (2014), Mujiyati (2015), Ernawati (2016), dan Rahayu (2016) mengatakan bahwa pengalaman dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan menurut penelitian Sugihanti (2011) dan Salim (2013) mengatakan bahwa minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh pengalaman. Pengguna yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara minat menggunakan suatu teknologi dan perilaku penggunaan suatu teknologi bagi pengguna yang berpengalaman.

Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah kota administratif, yaitu Kota Administratif Jakarta Pusat dengan luas wilayah 48,1 km<sup>2</sup>, Kota Administratif Jakarta Utara dengan luas wilayah 146,7 km<sup>2</sup>, Kota Administratif Jakarta Barat dengan luas wilayah 129,5 km<sup>2</sup>, Kota Administratif Jakarta Selatan dengan luas wilayah 141,3 km<sup>2</sup>, Kota Administratif Jakarta Timur dengan luas wilayah 188,0 km<sup>2</sup> serta Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu dengan luas 8,7 km<sup>2</sup>. Sedangkan dari aspek akses terhadap internet, data menurut kominfo menunjukkan sebesar 48,5% akses internet untuk perkotaan (urban) dan sebesar 26,3% akses internet untuk perdesaan (rural). Berdasarkan fenomena ini, penelitian akan dilakukan di daerah jakarta timur karena merupakan daerah paling luas dan akses terhadap internet yang paling tinggi. Serta keterbaruan pada penelitian ini adalah menambah wilayah penelitian, dimana pada penelitian-penelitian sebelumnya hanya melakukan studi empiris pada satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, tapi pada penelitian ini akan dilakukan pada beberapa KPP Pratama yang terdaftar di kantor wilayah (kanwil) Jakarta Timur.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompleksitas Penggunaan, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Pengalaman terhadap Minat Penggunaan *E-filing*”**.

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Apakah Kompleksitas Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *E-filing*?
2. Apakah Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *E-filing*?
3. Apakah Pengalaman berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *E-filing*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji hubungan kompleksitas penggunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.
2. Untuk menguji hubungan kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.
3. Untuk menguji hubungan pengalaman terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mempertegas teori yang telah ada. Kegunaan teoritis dari penelitian ini dapat memberikan

tambahan pemikiran dan wawasan pengetahuan khususnya dibidang perpajakan mengenai pelaporan SPT melalui *e-filing*.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi tambahan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dibidang atau topik yang sama, serta menambah pengetahuan terkait penggunaan *e-filing* pada sistem perpajakan.

### b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi DJP untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.

### c. Bagi Pengguna *e-filing*

Diharapkan hasil penelitian ini meningkatkan informasi dan gambaran mengenai penggunaan fasilitas *e-filing*, sehingga wajib pajak yang belum menggunakan *e-filing* tertarik untuk menggunakannya.

### d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini agar dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.