

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang fungsinya guna membiayai *outcome* rutin negara dan guna pembiayaan infrastruktur negara. Cara untuk melakukan infrastruktur dibutuhkan anggaran yang tidak hanya kecil, maka dari itu pajak amat berperan penting dalam mendukung infrastruktur dan juga pentingnya aksi pemerintah untuk mengoptimalkan seluruh pendapatan negara. Pajak juga sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan manfaat secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan negara baik sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan adanya sistem pajak, pemerintah mempunyai dana untuk melakukan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

Pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang amandemen keempat pada UU No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 Ayat 1 berisi pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap individu atau lembaga yang sifatnya memaksa dengan tidak menerima kompensasi secara langsung (Mardiasmo, 2018).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2019 jumlah penerimaan negara pada tahun 2019 adalah sebesar Rp 2.029.417,80 Miliar. Penerimaan negara ini yang berasal dari penerimaan pajak adalah sebesar Rp 1.643.083,90 Miliar dan yang berasal dari penerimaan bukan pajak adalah sebesar Rp 386.333,90 Miliar. Hal ini menunjukkan sekitar 80,96% sumber penerimaan negara berpokok dari area perpajakan (bps.go.id, diakses tanggal 1 April 2020).

Pemungutan pajak di Indonesia telah diatur oleh Undang-Undang No.10 tahun 1994 yang membahas serta mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan subjek dan objek pajak. Poin dari adanya undang-undang ini Indonesia menerapkan asas domisili dan asas sumber dalam satu waktu. Metode perpajakan yang digunakan di Indonesia sekarang ini berupa *Self Assesment System* yang artinya membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayar oleh Wajib Pajak secara mandiri dan sistem ini telah digunakan mulai tahun 1983 sampai kini. Sebelumnya, Indonesia menggunakan metode perpajakan berupa *Official Assesment System* sampai tahun 1967 merupakan sistem pengumpulan pajak yang besaran pajaknya telah ditetapkan dari aparat pajak dan Wajib Pajak sifatnya pasif (online-pajak.com, diakses tanggal 3 April 2020). Penerapan *self assesment system* ini akan lebih efektif apabila Wajib Pajak taat dan patuh dalam membayar pajak.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan peraturan Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14

Mei tahun 2004 yang berisi mengenai “Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik” atau e-SPT. e-SPT merupakan sistem yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk dipakai oleh para WP dalam penyampaian SPT. Keunggulan elektronik SPT ini adalah menyampaikan SPT dapat dikerjakan lebih cepat serta mudah lantaran *file* berbentuk media *disk*, data perpajakan tersusun dengan rapih dan praktis, perhitungan yang dilakukan akurat dikarenakan telah memakai sistem komputer (pajakku.com, diakses tanggal 4 April 2020).

Tindakan lain yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak ini adalah pada tanggal 12 Januari 2005, Direktorat Jenderal Pajak juga telah membuat keputusan surat Nomor KEP-05/PJ/2005 berisi mengenai “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik” melewati perusahaan penyedia bantuan operasi atau disebut *Application Service Provider* (ASP). Empat penyedia bantuan operasi yang sudah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak adalah spt.co.id, pajakku.com, www.eform.bri.co.id, www.online-pajak.com. Kemudian tanggal 24 Januari di tahun 2005, DJP akhirnya merilis aplikasi *Electronic Filing System* (*E-Filing*) lewat Perusahaan Penyedia Bantuan Operasi (ASP) (pajakku.com, diakses tanggal 4 April 2020).

DJP meluncurkan *e-filing* ini sebagai alternatif dalam menjalankan administrasi perpajakan yang dilakukan secara manual. Di mana dalam melaksanakan proses manual ini sering muncul kendala terutama saat metode pelaporan. Misalnya, adanya *error* di saat mengerjakan *recording*

data setelah itu data WP dalam Surat Pemberitahuan (SPT) akan tidak sesuai dengan bukti yang diperoleh DJP. Selain itu, dengan munculnya *e-filing* ini para WP akan lebih praktis melakukan pelaporan SPT tahunan serta dapat melaporkan pajaknya kapan dan dimana saja (pajakku.com, diakses tanggal 5 April 2020).

Pemakaian *information technology* dalam pelayanan pajak berfungsi untuk menaikkan pelayanan kepada para WP serta juga penggunaan kertas akan semakin berkurang (klikpajak.id, diakses tanggal 6 April 2020). Oleh karena itu, dampak positifnya dari teknologi ini akan terasa pada Wajib Pajak dan juga pemerintah. Menurut Daryatno (2017) mengatakan dengan adanya sistem *e-filing*, diharapkan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menyelesaikan segala kewajiban yang berhubungan dengan Pajak Penghasilan (PPH) atas pendapatan yang diperoleh dalam periode tahun pajak.

Selain memperlancar WP dalam menyampaikan pajaknya, penerapan *e-filing* juga bisa mencegah beberapa masalah yang dihadapi oleh DJP. Masalah tersebut diantaranya, adanya beban administrasi yang tinggi bagi DJP dalam melaksanakan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Namun saat ini, WP tidak semuanya menerapkan *e-filing*. Menurut Mujiyati, dkk (2015) hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan DJP dan minimnya pengetahuan WP mengenai teknologi informasi pelaporan pajaknya. Sehingga WP berpendapat memakai *e-filing* akan lebih sulit dibandingkan secara *manual*. Padahal

sebenarnya *e-filing* dibuat untuk melancarkan WP untuk laporkan SPTnya dan tingkat akuratnya terjamin.

Para WP yang ingin melengkapi dan mengajukan laporan SPT lewat *e-filing* di DJP *online* dapat digunakan untuk SPT PPh Orang Pribadi tipe 1770, 1770S, 1770SS dan juga SPT PPh Badan tipe 1771. Untuk tipe SPT 1770SS dan 1770S langsung mengisi lembar yang sudah disediakan dalam sistem *e-filing*. Sedangkan pengajuan laporan SPT lainnya terutama untuk tipe SPT 1770 dan 1771, sistem *e-filing* telah menyiapkan fasilitas penyampaian pajak dengan mengunggah SPT yang dibuat melewati e-SPT maupun *electronic form* (pajak.go.id, diakses tanggal 10 April 2020).

Menurut pernyataan Ariyanti (2015) yang dikutip dari *website* liputan6.com (diakses tanggal 11 April 2020), Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan fasilitas pengisian SPT Pajak Penghasilan Wajib Pajak dalam bentuk elektronik atau disebut *e-filing*. Sayangnya, masih banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakannya karena alasan belum paham. Banyak kekhawatiran menggunakan *e-filing* saat penyampaian SPT Tahunan dalam jumlah banyak. Permasalahan utamanya jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke dalam database DJP. Bukan hanya itu, beberapa Wajib Pajak juga belum paham dengan prosedur penggunaan sistem *e-filing* karena wajib memiliki *e-Fin* (*Electronic Filing Identification Number*) dahulu, maka dari itu perlu ke KPP untuk mengisi permohonan *e-fin* dengan

melampirkan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Menurut Laporan Kinerja DJP tahun 2019 (<http://pajak.go.id>, diakses tanggal 24 April 2020), DJP menargetkan untuk jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pada sistem di tahun 2019 sebanyak 44 juta orang dan menargetkan tingkat penyampaian SPT kewajiban pajak menggunakan *e-filing* berjumlah 24 juta SPT. Dengan ini DJP menargetkan tingkat rasio 54,54 persen untuk Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT melalui *e-filing*.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (DJP Kemenkeu) telah mewajibkan pelaporan pajak secara *online* melalui *e-filing* (suara.com, diakses tanggal 14 April 2020). DJP Kemenkeu akan menerapkan penyampaian SPT Tahunan secara elektronik atau *e-filing* secara penuh. Penerapan itu dilakukan mulai April 2018 mendatang. Hal ini bertujuan efisiensi bagi para Wajib Pajak itu sendiri. Melalui penerapan *e-filing* sepenuhnya, DJP berharap untuk dapat mengurangi kesalahan *input* di kalangan internal para pegawainya. Aturan ini disahkan melewati Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 09/PMK.03 tahun 2018 yang berlaku pada 1 April tahun 2018. Penggunaan sistem *e-filing* di Indonesia setiap tahunnya ada peningkatan. Apalagi di tahun berikutnya, Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan peraturan DJP No. PER-02/PJ tahun 2019 mengenai “Tata Cara Penyampaian dan Pengolahan SPT”, peraturan tersebut telah menjadikan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan No. 09/PMK.03 tahun 2018.

Menurut Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2018, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar wajib SPT yaitu berjumlah 16.201.534 Juta, sedangkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menyampaikan SPT Tahunan PPh tersebut berjumlah 11.697.090 Juta dengan rasio kepatuhan penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui *e-filing* ini sebesar 71% (pajak.go.id, diakses tanggal 30 Juli 2020). Hal ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya *e-filing* digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk penyampaian SPT dan penggunaan *e-filing* ini sebelumnya ditargetkan dari Direktorat Jenderal Pajak dapat mencapai 100% dari total Wajib Pajak Orang Pribadi yang harus menyampaikan SPT, tetapi target tersebut belum tercapai.

Saat ini, Wajib Pajak Orang Pribadi belum sepenuhnya untuk menerapkan pelayanan penyampaian SPT *online*, terlebih lagi WPOP yang kurang memahami penggunaan teknologi. Masih kurang minatnya Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* disebabkan dari beberapa aspek di antara lain adalah kepuasan penggunaannya, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman pengguna.

Menurut Saripah, dkk (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan pengguna didefinisikan sebagai seberapa besar informasi yang telah tersedia untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya sistem, dimana seseorang tersebut ikut berpartisipasi dalam pengembangannya. Ketika para WP merasakan

puas karena sistem *e-filing* yang mampu diakses dimana pun dan kapan pun sehingga dapat membantu para WP dalam menyampaikan pelaporan SPT. Akan tetapi, sebagian besar para WP mengeluhkan kesulitan mengakses *e-filing* pada perangkat dengan sistem operasi Android yang menjadi alternatif lain untuk pelaporan SPT sehingga para WP merasa kurang puas dengan sistem tersebut yang belum maksimal dan akhirnya datang langsung ke KPP (liputan6.com, diakses tanggal 22 Juli 2020).

Kurangnya kesiapan teknologi informasi juga diduga dapat mempengaruhi minat para WP dalam menggunakan *e-filing*. Para WP perlu memiliki kesiapan pengetahuan teknologi dan informasi baru agar dapat beradaptasi sesuai perkembangan zaman. Menurut Hasari (2019) menyatakan bahwa kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu sudah siap menerima teknologi baru yang berupa *e-filing*. Sedangkan menurut Wibisono dan Toly (2014) bahwa kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat dan sesuai kebutuhan. Kesiapan para WP untuk menerima hal baru ini dapat mendorong para WP untuk memakai *e-filing*, para WP yang sudah siap untuk menerapkan *e-filing*. Akan tetapi, banyak kejadian yang mengakibatkan sistem *e-filing* kurangnya memiliki persiapan teknologi yang cukup baik. Misalnya, masalah *server down* dan gangguan koneksi internet menjadi lambat saat pelaporan SPT

menggunakan *e-filing* sehingga menyebabkan Wajib Pajak enggan menggunakan *e-filing*.

Kurangnya pengalaman dalam penggunaan teknologi juga menjadi faktor lainnya yang akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan *e-filing* ini. Pengalaman merupakan suatu kejadian yang pernah dialami seseorang sebelumnya. Bagi Wajib Pajak pengalaman ini pernah menggunakan teknologi sebelumnya terutama dalam sistem *e-filing*. Menurut Ermawati dan Delima (2016) semakin lama pengalaman Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* akan berdampak juga meningkatkan minat penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak, karena sudah terbiasa menggunakan sistem *e-filing* tersebut. Akan tetapi, masih ada Wajib Pajak belum terbiasa melaporkan pajak lewat *e-filing* karena masih belum paham dengan sistem *e-filing*, maka dari itu lebih memilih melaporkan pajaknya secara langsung ke KPP (liputan6.com, diakses tanggal 22 Juli 2020).

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa ketiga faktor ini dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Penelitian oleh Maryani (2016) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hal ini disebabkan oleh para WP merasakan lebih efektif menggunakan sistem *e-filing* dalam menyampaikan SPT Pajaknya. Selain itu, penelitian Andi dan Sari (2017) juga menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Alasannya adalah pengguna merasa puas bila menggunakan *e-filing* dikarenakan lebih efektif dan efisien

dalam menyampaikan SPTnya. Namun, penelitian oleh Wardani dan Ambarwati (2017) menyebutkan persepsi kepuasan WP tidak punya pengaruh terhadap minat WP untuk menggunakan *e-filing*. Alasannya disebabkan kurangnya kepuasan Wajib Pajak mengenai sistem *e-filing* yang seringkali mengalami *server error*.

Penelitian yang diteliti Santioso, dkk (2018) menyebutkan bahwa kesiapan teknologi informasi juga dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Alasannya adalah Wajib Pajak sudah menerima *e-filing* sebagai suatu sistem administrasi perpajakan modern dalam pelaporan pajak. Namun, penelitian Daryatno (2017) mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya individu yang belum siap menerima teknologi baru, sehingga tidak dapat beradaptasi.

Penelitian yang diteliti oleh Kurniawati (2018) menyebutkan bahwa pengalaman menjadi faktor lainnya yang dapat mempengaruhi minat WP untuk menggunakan *e-filing*, dikarenakan WP yang telah berpengalaman dan mengetahui sistem informasi yang digunakan akan membuat mereka lebih berminat menggunakan sistem informasi tersebut. Namun, penelitian yang dilakukan Hasari (2019) menyebutkan variabel pengalaman tidak punya pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*, dikarenakan masih sedikitnya pengalaman atau pengetahuan yang dimiliki oleh beberapa Wajib Pajak mengenai *e-filing* ini.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti masih menemukan ketidakkonsistenan hasil atas pengaruh kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman terhadap minat penggunaan *e-filing*. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti kembali mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap variabel minat penggunaan *e-filing*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:

1. Apakah kepuasan pengguna 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

Adapun tujuan penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:

1. Menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan *e-filing*.
2. Menguji pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat penggunaan *e-filing*.
3. Menguji pengaruh pengalaman terhadap minat penggunaan *e-filing*.

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel pengalaman sebagai salah satu variabel independennya, di mana variabel ini masih jarang diteliti berkaitan dengan minat penggunaan *e-filing*. Untuk variabel kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi, sudah ada yang meneliti sebelumnya terhadap minat penggunaan *e-filing* namun hasilnya masih belum konsisten. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menguji kembali pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap variabel minat penggunaan *e-filing*. Namun, penelitian saat ini yang akan diteliti terhadap Wajib Pajak yang berada di wilayah Kabupaten Bekasi. Alasan penelitian ini dilakukan di wilayah ini adalah Kabupaten Bekasi merupakan salah satu wilayah yang jumlah Wajib Pajaknya cukup tinggi.