

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi negara, di mana pajak akan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional dan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sistem pemungutan pajak di negara Indonesia menggunakan sistem *self assesment*. Sistem *self assesment* adalah sistem di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri.

Pihak otoritas pajak yang dalam hal ini merupakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan perubahan mendasar yang berkaitan dengan pembaharuan atau modernisasi teknologi informasi pada tahun

2004 dengan tujuan untuk mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang Penyampaian SPT Secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filing system* yaitu suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Dengan adanya sistem *e-filing*, para wajib pajak akan merasa lebih mudah melakukan kewajibannya tanpa harus ikut mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga pastinya akan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tanpa harus menyesuaikan jam Kantor Pelayanan Pajak. Data tersebut nantinya akan dikirim langsung ke Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). Penerapan sistem e-filing ini telah sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik yang menyatakan: “bahwa dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, perlu diberikan kemudahan kepada wajib

pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 26 huruf e Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik”.

**Tabel 1.1 Penerimaan SPT Tahunan Tahun 2013-2017**

Tahun SPT Diterima	SPT Kertas	E-filing
2013	27.979.656	455.619
2014	23.170.780	1.408.872
2015	22.985.581	3.251.307
2016	18.024.973	8.819.864
2017	15.221.651	10.886.174

*Sumber : Laporan Tahunan 2017 Direktorat Jenderal Pajak*

Berdasarkan Laporan Tahunan 2017 dari Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak yang menggunakan e-filing dari tahun ke tahun terus meningkat. Akan tetapi jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual lebih banyak apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang menggunakan e-filing. Hal ini membuat petugas pajak sulit dalam mengelola SPT yang dilaporkan secara manual. Pengolahan SPT secara manual memiliki kelemahan seperti membutuhkan waktu yang lama dalam merekam lampiran SPT, tingginya resiko kesalahan data yang terjadi pada saat perekaman data, membutuhkan sumber daya manusia yang banyak dan akan berpengaruh pada proses pelayanan pajak lainnya (Nurhasanah, 2015). Menurut Laihad (2013), hal tersebut dikarenakan masih rendahnya pengetahuan wajib pajak akan tata cara penggunaan sistem e-filing dan

menganggap bahwa penggunaan sistem e-filing merupakan hal yang sulit, membingungkan dan masih kurang maksimalnya sosialisasi tentang tata cara penggunaan e-filing dari Direktorat Jenderal Pajak.

Ada beberapa faktor penentu e-filing untuk dapat diterima atau tidaknya oleh wajib pajak. Selain faktor kemampuan wajib pajak, adanya faktor pengalaman, persepsi mengenai kemanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, persepsi mengenai keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak juga sebagai salah satu faktor penentu dari perilaku penggunaan e-filing.

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah teori sistem informasi yang didesain guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi, pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari variabel eksternal berupa pengalaman dan dua faktor utama yaitu perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*).

Pengalaman menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu sistem. Pengalaman menggunakan sistem teknologi informasi akan mempengaruhi secara langsung ke penerimaan sistem. Pengalaman juga akan mempengaruhi penerimaan sistem secara tidak langsung melalui kepercayaan yaitu melalui persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan.

Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu sistem. Wajib pajak akan merasakan bahwa e-filing akan memberikan manfaat dan memberi kemudahan dalam melaporkan SPT sehingga wajib pajak tertarik untuk menggunakannya. Semakin besar ketertarikan wajib pajak menggunakan suatu sistem maka akan semakin besar juga penggunaan sistem teknologi informasi tersebut. Namun jika wajib pajak merasakan e-filing tidak bermanfaat untuk dirinya dalam melaporkan SPT, maka wajib pajak akan menjadi tidak ingin menggunakan e-filing. Hal ini akan menurunkan intensitas penggunaan e-filing oleh wajib pajak.

*Task Technology Fit* (TTF) yang diperkenalkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) menjelaskan tentang bagaimana individu akan memilih sistem informasi yang dapat membantu mengerjakan tugas yang mendukung adanya fungsi dari teknologi (e-filing). Pada *Task Technology Fit* (TTF) terdapat indikator untuk mempertimbangkan keamanan dan kerahasiaan dari penggunaan teknologi (e-filing). Keamanan dan kerahasiaan menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu sistem. Keamanan yang dimaksud yaitu dalam menggunakan sistem informasi, risiko kehilangan data atau informasi sangat kecil dan risiko pencurian rendah, sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Hal tersebut akan menimbulkan ketertarikan wajib pajak untuk menggunakan sistem e-filing. Namun jika wajib pajak merasa tidak adanya keamanan dan kerahasiaan

setelah menggunakan e-filing maka akan menurunkan intensitas penggunaan e-filing oleh wajib pajak.

Persepsi kepuasan menjadi penentu diterima atau tidaknya suatu sistem. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak akan membuat wajib pajak tertarik untuk menggunakan e-filing untuk melaporkan SPT. Namun apabila wajib pajak tidak merasakan kepuasan dalam penggunaan sistem e-filing maka akan menurunkan intensitas penggunaan e-filing oleh wajib pajak.

Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing dengan variabel yang berbeda-beda. Penelitian Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) terhadap penggunaan e-filing di Palembang Ilir Barat menghasilkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Beberapa penelitian lain juga mendukung penelitian dari Nurhasanah dkk (2015) diantaranya Wibisono dan Toly (2014) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan dalam menggunakan e-filing berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Hasil penelitian dari Wowor, Morasa, dan Elim (2014) menunjukkan persepsi pengalaman dan persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh

terhadap perilaku penggunaan e-filing, sedangkan persepsi kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Delima (2016) menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan pengalaman berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.

Penelitian Dharma dan Noviani (2016) mengenai intensitas perilaku penggunaan e-filing di Denpasar Timur menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan e-filing.

Adanya perbedaan-perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan perilaku penggunaan e-filing menyebabkan penelitian ini penting dilakukan kembali terkait pengaruh pengalaman, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini mengacu pada penelitian Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) yaitu menggunakan variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat pada tahun 2015. Untuk membedakan dengan penelitian sebelumnya penelitian ini menambahkan dua variabel yaitu pengalaman dan persepsi keamanan dan kerahasiaan, serta merubah tempat penelitian di KPP Pratama Purwokerto. Menurut Sugihanti (2010) menjelaskan pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna telah menggunakan

teknologi informasi. Menurut Desmayanti (2012) keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut.

Penelitian mengenai perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing penting dilakukan untuk memberikan tambahan informasi bagi wajib pajak mengenai sistem e-filing dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk penerapan sistem e-filing yang lebih baik dan efektif bagi pengguna e-filing.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?
2. Apakah persepsi kemanfaatan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?

3. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?
4. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?
5. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto?

#### **C. Pembatasan Masalah**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengalaman, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kepuasan wajib pajak terhadap Perilaku Penggunaan E-Filing bagi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

- a. Untuk memperoleh bukti secara empiris bahwa pengalaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

b. Untuk memperoleh bukti secara empiris bahwa persepsi kemanfaatan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

c. Untuk memperoleh bukti secara empiris bahwa persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

d. Untuk memperoleh bukti secara empiris bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

e. Untuk memperoleh bukti secara empiris bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain:

### a. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran mengenai pengaruh pengalaman, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi

keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap perilaku penggunaan e-filing di KPP Pratama Purwokerto.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan dalam penerapan sistem e-filing yang lebih baik dan efektif untuk pengguna e-filing.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui media elektronik.

3) Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem e-filing.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh pengalaman, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap perilaku penggunaan e-filing.