

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang (www.cermati.com)

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah memungut pajak menggunakan Teknologi informasi, dapat dimanfaatkan untuk pelayanan, dalam hal pelayanan pajak. Hampir setiap orang di Indonesia memanfaatkan teknologi ponsel untuk berkomunikasi dengan teman, lawan transaksi, saudara maupun untuk mencari informasi apapun. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses semua informasi melalui teknologi digital dan sudah menerapkan cara terbaik untuk memberikan layanan kepada wajib pajak dengan cara memanfaatkan teknologi digital untuk pelaporan pajak SPT tahunan. (www.pajak.go.id)

Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, hasil pungutan pajak dinegara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan demikian maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dari pajak, maka dilakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. (Wahyuni, 2015).

Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan pajak. Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *E-Filing* atau *Electronic Filing Sistem* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. (Noch dan Pattiasina, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT, baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Keputusan 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 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). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009. Kemudian dikeluarkan 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 Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Selanjutnya dikeluarkan PER-03/PJ/2015 tentang penyampaian pemberitahuan elektronik untuk melengkapi peraturan sebelumnya. (Wulandari, 2016).

Setiawan (2017) Sistem *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* dapat diakses

kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

Wahyuni (2015) Dengan adanya sistem *e-filing* para wajib pajak dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik didalam maupun diluar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari) dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan dan belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, di samping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika, hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti tentang pengoperasian *e-filing* sehingga kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim Novarina (2005 dalam Nurjanah, 2017).

Penggunaan sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataanya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini presentase penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi:

Table 1.1: Presentase Penggunaan *E-Filling*

ahun	Wajib pajak yang terdaftar	Wajib pajak yang aktif	Penggunaan <i>e-filing</i>	Presentase
15	151,284	81,978	30,558	37%
16	166,568	92,526	33,220	35%
17	178,532	104,444	28,404	27%

Sumber: KPP pratama ternate

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa selama 3 tahun presentasinya mengalami penurunan setiap tahun dan sistem e-filing diterapkan belum banyak yang menggunakan sistem tersebut, bahkan dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja yang menggunakan e-filing. Hal tersebut terlihat dari presentase penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi tahun 2015-2017 belum mencapai 50%. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat sehingga masyarakat belum banyak menggunakan e-filing. Melihat kenyataan tersebut, perlu dikaji lebih dalam mengenai manfaat dan pengalaman wajib pajak yang telah menggunakan e-filing, sehingga dapat diketahui e-filing memang bermanfaat bagi wajib pajak dan terdapat kesinambungan dalam menggunakannya. Hal ini tentu berhubungan dengan persepsi wajib pajak dan sangat penting memperhatikan mengenai persepsi wajib pajak tersebut terkait penerapan e-filing, karena masalah ini tidak lepas dari bagaimana persepsi wajib pajak itu sendiri.

Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Apabila wajib pajak merasakan bahwa dengan adanya *e-filing* Wajib Pajak dapat menyederhanakan, mempermudah, dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya lebih praktis dan efisien (Devina 2016).

Persepsi kemudahan adalah ukuran seberapa individu meyakini bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan. Kemudahan pengguna bukan saja mengacu pada kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Kirana, 2010).

Persepsi Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak. Hal ini berkaitan dengan

keamanan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut. Kesiapan Teknologi Informasi yang dimaksud adalah sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya (Toly 2014).

Efektivitas sistem merupakan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dilihat dari kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing*. Kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama Kantor Pelayanan Pajak khususnya dalam hal pemberian fasilitas *e-filing*. (Sugiharti 2015).

kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembang sistem informasi terhadap pengguna. Yang berarti semakin mudah dan lancar sistem *e-filing* untuk dimanfaatkan maka Wajib Pajak akan merasa puas dan secara sukarela memanfaatkan sistem *e-filing*. (Sugiharti 2015)

Kepuasan wajib pajak juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak merasa kecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan *e-filing*. (Mahmud 2017).

Berbagai faktor telah diteliti untuk mengetahui pemakaian *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi, penelitian yang dilakukan Toly (2014) dan Waluyo (2016) membuktikan bahwa kegunaan berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Namun hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan Fadlo'lillah (2018) dan Wahyuni (2015) membuktikan bahwa kegunaan kegunaan tidak berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*.

Nurjannah (2017) dan Wahyuni (2015) menemukan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap pengguna *e-filing* hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan Pattiasina (2017) dan Waluyo (2016). Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Junawan dan Damanik (2018) & Mahmudah (2017). Namun berbeda dengan penelitian

Wulandari dan Irwanto (2016) senada dengan penelitiannya Fadlo'lillah (2018) dan Wardiman (2016) menyatakan bahwa pengguna kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadlo'lillah (2018) dan Wahyuni (2015) membuktikan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Namun berbeda dengan hasil penelitian Wulandari dan Pratomo (2016) & Nurjannah (2017) bersamaan juga dengan penelitiannya Devina dan Waluyo (2016) mengungkapkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Sugiharti dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa efektivitas sistem berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Namun tidak sama dengan penelitian Haris dan Istifah (2015) & Fadlo'lillah (2018) yang menyatakan bahwa efektivitas system tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian Fadlo'lillah (2018) & Sugiharti dan Dewantara (2015) menyatakan bahwa kelayakan system berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Berbedah dengan penelitiannya Prasetya (2016) yang meyakini bahwa kelayakan sistem tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*

Hasil penelitian Lubis (2017) dan Fadlo'lillah (2018) & Pattiasina (2017) bersamaan juga dengan penelitiannya Damanik (2018) menemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmudah (2017) bahwa kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Dengan melihat hasil penelitian terdahulu, dikethui bahwa terdapat perbedaan yang menyimpulkan hasil pengaruh kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, efektivitas sistem, kelayakan sistem dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Oleh karena itu peneliti termotivasi untuk menekankan melakukan pengujian kembali karena beragamnya hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang ada, penelitian ini mereplikasi penelitiannya Fadlo'lillah (2018) dengan tujuan untuk menguji kembali apakah hasil penelitian kali ini akan konsisten dengan penelitiannya Fadlo'lillah (2018).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai "ANALISIS DETERMINAN PENGGUNAAN *E-FILING* PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI " Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ternate.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, maka dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah efektivitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Apakah kelayakan sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
6. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *kemudahan* terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi *keamanan dan kerahasiaan* terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *efektivitas sistem* terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Untuk menganalisis pengaruh *kelayakan sistem* terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terutama untuk mengetahui informasi tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, efektivitas sistem, kelayakan sistem dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing”.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-filing*.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

3. Manfaat Kebijakan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing* pada kpp pratama ternate.