

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan jaman berbanding lurus dengan perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi yang sangat pesat berdampak positif bagi kegiatan manusia. Hampir seluruh kegiatan manusia menggunakan bantuan teknologi. Dengan adanya teknologi semua kegiatan manusia bisa dilakukan dengan lebih praktis, cepat, efektif dan efisien. Teknologi juga dapat dimanfaatkan dalam bidang kearsipan yang semakin baik. Hal inilah yang menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengeluarkan fasilitas baru dalam hal kearsipan perpajakan.

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing* (Dharma dan Noviari, 2016). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dalam program e-SPT kemudian 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*).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar di Indonesia. Penerimaan pajak sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia (Wahyuni, 2015). Untuk memperlancar penerimaan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak

yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh Direktorat Jenderal Pajak adalah penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau *e-filing* (Herawan dan Waluyo, 2014). Fasilitas ini lebih efisien dan efektif, karena berupa sistem yang bisa dengan mudah diakses.

*E-filing* merupakan cara pelaporan SPT yang dilakukan secara *online*. Kemudahan yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya *e-filing* yaitu pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan kapan saja tanpa ada batas waktu, dengan menggunakan *e-filing* pelaporan SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor atau 24 jam dalam 7 hari. Sistem ini dapat diakses di *website* Direktorat Jenderal Pajak pada ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia layanan pajak SPT Elektronik atau *Application Service Provider*. Tujuan dari adanya *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak sehingga pelaporan bisa lebih mudah untuk dilakukan. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu.

Namun dalam praktik perkembangannya, belum semua wajib pajak (WP) menggunakan dan memahami cara pengoperasian sistem *e-filing*. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi sistem administrasi perpajakan yang baru yaitu

*e-filing* kepada masyarakat umum. Dengan keterbatasan pengetahuan mengenai *e-filing* mengakibatkan belum maksimalnya pemakaian dan pemanfaatan sistem *e-filing* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan *e-filing* juga tidak sepenuhnya dilakukan melalui *online* melainkan ada kegiatan yang mewajibkan wajib pajak datang ke KPP yaitu untuk mendapatkan *e-FIN*, sehingga berkurangnya minat penggunaan *e-filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi (Wahyuni, 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan *E-filing* ini menarik untuk diteliti.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Herawan, 2014). Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Jika persepsi kegunaan tinggi maka minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* juga tinggi. Semakin bermanfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak maka minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* juga besar (Ermawati dan Delima, 2016). Menurut penelitian Wibisono dan Toly (2014), Ermawati dan Delima (2016), dan Syaninditha dan Setiawan (2017) memperoleh hasil bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan adalah mempersepsikan

bahwa sistem ini (*e-filing*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi (Nurjannah, 2017). Ketika teknologi itu mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem itu. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu (Ermawati dan Delima, 2016). Menurut penelitian Noviandhini (2012), Wibisono dan Toly (2014), Syaninditha dan Setiawan (2017), dan Nurjannah (2017) memperoleh hasil bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah keamanan dan kerahasiaan. Keamanan dan kerahasiaan hal yang penting bagi pengguna suatu sistem. Penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya (Herawan dan Waluyo, 2014). Pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya sistem informasi pada *e-filing*, sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan teknologi tersebut agar timbul kepercayaan dari pengguna *e-filing*. Menurut penelitian Herawan dan Waluyo (2014), Ekamaulana dan Pusposari (2016), dan Nurjannah (2017) memperoleh hasil bahwa variabel

keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah kesiapan teknologi informasi. Kesiapan teknologi informasi 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 ini (Wibisono dan Toly, 2014). Kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan (Wibisono dan Toly, 2014). Menurut penelitian Wibisono dan Toly (2014) memperoleh hasil bahwa variabel kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah kesukarelaan. Kesukarelaan adalah keputusan seseorang menggunakan *e-filing* bukanlah suatu paksaan melainkan karena kemauannya sendiri (Lie dan Sadjarto, 2013). Menurut penelitian Sugihanti (2011) dan Lie dan Sadjarto (2013) memperoleh hasil bahwa variabel kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini mereplikasi pada penelitian Wibisono dan Toly (2014) tentang Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam penggunaan

*E-filing* di Surabaya dan penelitian Lie dan Sadjiarto (2013) tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak untuk Menggunakan *E-filing*. Peneliti mereplikasi empat variabel dalam penelitian Wibisono dan Toly (2014), yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi. Peneliti juga menambahkan satu variabel yaitu kesukarelaan yang merupakan replikasi dari penelitian Lie dan Sadjiarto (2013). Peneliti memilih melakukan penelitian tentang *e-filing* dikarenakan (1) Sistem *e-filing* merupakan layanan teknologi baru dalam pelaporan SPT. (2) Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap *e-filing* dan kurangnya sosialisasi.

Penelitian ini berbeda dengan dua penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) dan Lie dan Sadjiarto (2013). Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitiannya, jika dalam penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) lokasi penelitiannya di kota Surabaya, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjiarto (2013) lokasi penelitiannya di kota Kediri, pada penelitian ini peneliti mengubah lokasi penelitian dari kota Surabaya dan Kediri menjadi di kota Madiun, sebagian besar di daerah Surabaya dan Jakarta.

Peneliti juga melakukan pembenahan pada kuesioner dan materi pertanyaan kuesioner, hal ini disebabkan karena terjadi kesalahan persepsi dalam pengalihbahasaan atas pertanyaan pada kuesioner yang akan diajukan kepada responden. Maka terhadap pertanyaan tersebut dilakukan koreksi dan perbaikan sehingga diharapkan hasil pengujian yang akan dilakukan nantinya sesuai dengan harapan penulis.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah tersebut, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
5. Apakah kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
3. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *E-filing*.

4. Kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
5. Kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan, bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama yang berkaitan dengan penerapan praktik *e-filing*.

2. Manfaat Praktik

- a. Bagi instansi pajak, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak dalam usaha meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* sebagai pelaporan SPT.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak.
- c. Bagi wajib pajak dan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan



wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sistem *e-filing* dapat dengan mudah digunakan dalam pelaporan SPT.

#### **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Bagian utama dalam penulisan laporan skripsi terdiri dari:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan membahas tentang masing-masing sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Pada bab II akan membahas teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahannya tentang pengertian pajak, *e-filing*, kelebihan dan kekurangan *e-filing*, pengguna *e-filing*, proses penyampaian SPT Tahunan PPh secara *e-filing*. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III ini membahas tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi dan waktu penelitian, data dan prosedur pengumpulan data, dan teknis analisis.

##### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV membahas tentang data penelitian, hasil penelitian, pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab V membahas tentang simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab V dan saran.