

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Era digital seperti sekarang ini penggunaan teknologi internet memberikan pengaruh yang sangat besar dalam perkembangan informasi dunia. Sekarang semua orang dapat dengan mudah memperoleh informasi melalui kecanggihan teknologi internet. Peningkatan penggunaan teknologi komputer menunjang perkembangan penggunaan teknologi internet, guna memperoleh informasi yang berkualitas yang diinginkan agar dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi tersebut dapat dengan cara mengirim pesan elektronik (*e-mail*), *chatting*, *transfer file*, atau melakukan pencarian dengan menggunakan mesin pencari (*search engine*).

Dengan kemajuan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia kearah modernisasi. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi juga sampai pada aspek lain pemerintahan salah satunya adalah dengan dilakukannya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Sekarang ini pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi internet menjadi dasar pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi. Hampir semua orang sekarang ini sudah memahami penggunaan teknologi internet, bermain game *online*, melakukan hubungan sosial melalui internet (*chating*), mempunyai alamat *E-mail* dan melakukan *browsing* atau pencarian informasi di internet.

Kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi mulai disadari oleh Direktorat Jendral Pajak dengan melakukan berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam rangka memperbaiki sistem perpajakan di Indonesia. Modernisasi sistem perpajakan diharap akan dapat meningkatkan kemudahan dalam penggunaan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, efisiensi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu, sehingga dapat diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Pada saat ini terdapat tiga sistem aplikasi yang telah dikembangkan dan di luncurkan oleh Direktorat Jendral Pajak, meliputi sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-registration*, sistem pelaporan pajak secara *online* dengan menggunakan aplikasi *e-filing*, dan sistem pembayaran pajak secara *online* bisa menggunakan aplikasi *e-payment*. Terobosan aplikasi *e-system* ini tidak lain adalah bagian dari reformasi sistem perpajakan yang ada di Indonesia. Melalui keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik dinyatakan bahwa secara resmi produk *e-filing* atau *electronic filing system* diluncurkan. Direktur Jendral Pajak menunjuk perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) sebagai media penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 Tentang

Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota TNI/ Anggota Polri melalui *e-filing* intinya adalah agar seluruh pejabat dan PNS mematuhi peraturan perpajakan dengan mendaftar, membayar, dan mengisi SPT dengan menggunakan sistem *e-filing* yang disediakan. Dengan kata lain, seluruh aparatur negara wajib melaporkan kewajiban pajak dengan menggunakan sistem *e-filing* yang telah disediakan.

Implementasi sistem *e-filing* dilaksanakan pertama kali pada tahun 2007, dengan memperkenalkan sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*, sehingga Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan dari kantor atau dari rumah. Penggunaan aplikasi ini dimaksudkan dapat memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses hingga melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Pelaporan pajak secara *online* memberikan kemudahan bagi wajib pajak, karena pembayaran dapat dilakukan melalui teller bank, *internet banking*, dan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Selain itu data pembayaran dari bank akan diterima secara *real time*, sehingga pembayaran kewajiban yang dinyatakan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung dapat dimonitor.

Prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pangkalpinang dapat dilakukan secara manual atau

menggunakan media komputer. Pelaporan SPT dengan menggunakan media komputer yang terkoneksi internet ini dilakukan dengan program aplikasi e-SPT atau yang dikenal dengan *e-filing*. Pelatihan menggunakan media komputer ini diberikan tanpa dipungut biaya. Keuntungan dengan menggunakan media komputer dapat mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan dan proses pelaporan dapat dilakukan secara *real-time*.

Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukan pelaporan pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara cepat dari rumah atau tempatnya bekerja yang memiliki akses internet, sedangkan wajib pajak badan dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun SPT Tahunan dari kantor atau usahanya. Pelaporan pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang bersifat online dan realtime tentu dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya terutama untuk mempersiapkan dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke kantor pajak terdekat secara tepat waktu.

Dalam praktiknya, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan secara elektronik bukanlah hal yang mudah. Hal itu dikarenakan belum semua Wajib Pajak menggunakan layanan *e-filing*. Kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan

pajaknya menjadi salah satu alasan rendahnya penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

Di wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pengguna layanan *e-filing* oleh Wajib Pajak masih tergolong sangat rendah, khususnya di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang yang meliputi cakupan wilayah kota Pangkalpinang saja yang merupakan pusat dari perekonomian di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang, menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing* dengan *e-FIN* yang telah melaporkan kewajiban perpajakan dengan layanan *e-filing* di KPP Pratama Pangkalpinang hanya berjumlah 1.207 Wajib Pajak atau sekitar 2,50% dari total keseluruhan wajib pajak. Berikut data yang menunjukkan penggunaan layanan *e-filing* di Pangkalpinang:

Tabel I.1
Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing*

Keterangan	Jumlah
Jumlah Wajib Pajak terdaftar aktif sampai 31 Desember 2015 di KPP Pratama Pangkalpinang	48.095 Wajib Pajak
Jumlah Wajib Pajak pengguna <i>e-filing</i> dengan e-FIN di KPP Pratama Pangkalpinang	1.349 Wajib Pajak
Jumlah Wajib Pajak pengguna <i>e-filing</i> dengan e-FIN dan telah melapor pajak menggunakan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Pangkalpinang	1.207 Wajib Pajak
Jumlah Wajib Pajak pengguna <i>e-filing</i> dengan e-FIN yang belum melaporkan pajak menggunakan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Pangkalpinang untuk tahun pajak 2014	142 Wajib Pajak

Sumber : KPP Pratama Pangkalpinang, 2015

Dari tabel I.1 diatas data menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar berjumlah 48.095 Wajib Pajak, dan dari jumlah tersebut baru 1.394 Wajib pajak yang terdaftar menggunakan sistem *e-filing*. dari total 1.394 wajib pajak yang terdaftar menggunakan *e-filing* hanya sebesar 1.207 orang yang aktif melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan sistem *e-filing*. Dari data diatas menunjukkan sekitar 142 wajib pajak yang terdaftar menggunakan sistem *e-filing* namun belum melaporkan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing*.

Data diatas menunjukkan bahwa rendahnya tingkat penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak yang dapat disebabkan oleh berbagai persepsi wajib pajak yang menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT menyulitkan dan membingungkan, padahal pelaporan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing* memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib pajak maupun bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap sistem yang digunakan menjadi penghambat dalam penggunaan sistem *e-filing*. Wajib pajak berpendapat bahwa transaksi yang dilakukan dengan menggunakan sistem yang terkoneksi langsung dengan *internet* berpotensi menimbulkan kejahatan internet (*cyber crime*), sehingga Wajib Pajak lebih cenderung menggunakan pelaporan dengan cara manual dari pada pelaporan dengan cara modern. Penelitian Hastuty dan Jenie (2006) yang berjudul “Implementasi *Electronic Filing System (e-filing)* dalam Praktek Perpajakan di Indonesia” menyimpulkan bahwa *e-filing* belum cukup efisien bagi wajib pajak sampai dikeluarkannya

hukum telematika (*cyberlaw*) yang mengatur keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik.

Lai *et al.*, (2005), meneliti mengenai sikap, niat penggunaan persepsi dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerapan *e-filing*. Hasil melaporkan bahwa responden memiliki niat penggunaan yang kuat, namun wajib pajak tetap waspada terhadap keamanan sistem *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lu *et al.*, (2010), untuk menyelidiki faktor penentu yang mempengaruhi pengajuan pembayaran pajak secara *on-line* menemukan bahwa sikap merupakan faktor penentu utama yang mempengaruhi pengajuan pajak secara *on-line*, tetapi sikap juga dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keadilan pajak, norma sosial, dan norma moral.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan bisa membantu wajib pajak baik dalam kecepatan pelaporan, keakuratan perhitungan, kemudahan penggunaan maupun dalam hal keamanan data. Diharap akan dengan adanya efisiensi tersebut dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-Filing*”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian berpengaruh terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk menggunakan sistem *e-filing*?
2. Faktor – faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap niat wajib pajak di kota Pangkalpinang untuk menggunakan sistem *e-filing*?

1.3 Batasan Masalah

Apabila penelitian ini dikaji lebih dalam, maka dapat dilihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat, maka pembatasan masalah sangat diperlukan.

Oleh karena itu penelitian ini hanya dibatasi pada 4 variabel yang digunakan, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, dan kredibilitas Persepsian. Selain itu penelitian ini juga dibatasi hanya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan diatas, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa dan membuktikan apakah persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan persepsian, keamanan persepsian, kredibilitas persepsian berpengaruh terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Pangkalpinang untuk mengadopsi *e-filing*.
2. Untuk menganalisa dan membuktikan faktor – faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap niat wajib pajak di kota Pangkalpinang untuk menggunakan sistem *e-filing*.

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai teori-teori perpajakan khususnya dalam penggunaan aplikasi *E-Filing*. Penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang *Technology Accaptence Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behaviour (TPB)*.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis, yaitu:

1. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi bari Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang telah penulis terima selama berada dibangku perkuliahan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya dilapangan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pembaca sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan pengembangan variabel dan cakupan penelitian selanjutnya.

1.5.3 Kontribusi Kebijakan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus evaluasi bagi pihak Direktorat Jendral Pajak dalam membantu penerapan yang lebih efektif dan efisien dalam penggunaan aplikasi sistem pelaporan pajak secara elektronik sehingga akan terjalin penggunaan sistem yang berkesinambungan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran garis besar dan menjelaskan gambaran isi skripsi hingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya. Dalam penelitian ini sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Dalam bab ini berisi landasan teori yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini dan tinjauan atas penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti, seperti lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data terhadap objek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan bagai mana data dikumpulkan dan dianalisis dengan melakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil pengujian untuk memberikan bukti empiris hipotesis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian