

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Sektor utama yang berkaitan dengan pembangunan nasional adalah Kementerian Keuangan yaitu perpajakan. Perpajakan merupakan salah satu sumber utama penerimaan kas yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Pembangunan negara merupakan pembangunan nasional yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Secara umum pengertian pajak adalah pungutan kas dari masyarakat sebagai Wajib Pajak yang imbalannya tidak dapat secara langsung dirasakan, karena dana yang dipungut dan dikelola oleh pegawai pajak digunakan untuk membiayai pembangunan negara, sehingga imbalan dari setoran pajak dapat dirasakan Wajib Pajak melalui fasilitas yang disediakan oleh negara (Waluyo, 2007).

Penerimaan pajak pada saat ini masih belum maksimal, hal ini disebabkan oleh rendahnya kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan mencakup aktifitas perhitungan pajak, pembayaran pajak serta pelaporan kembali Surat Pemberitahuan (SPT). Direktorat Jendral Pajak memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. maupun pemerintah dalam menjalankan kegiatan bisnis maupun memperbaiki sistem didalam pemerintahan. Bagi Direktorat Jendral

Pajak, perkembangan Perkembangan TI semakin mempermudah masyarakat maupun pemerintah dalam menjalankan kegiatan bisnis maupun memperbaiki sistem didalam pemerintahan. Bagi Direktorat Jendral Pajak, perkembangan TI dimanfaatkan pada teknologi kearsipan yang membantu Direktorat Jendral Pajak dalam mengolah data perpajakan secara cepat, tepat waktu dan akurat sehingga dapat meminimalisir adanya risiko yang mungkin terjadi. Pemanfaatan arsip elektronik merupakan bentuk reformasi dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak. Reformasi perpajakan dilakukan dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak. Wajib Pajak sangat memerlukan alat yang dapat menyampaikan surat pemberitahuan perpajakan yang efektif dan efisien serta ekonomis, sehingga DJP berupaya menciptakan aplikasi perpajakan.

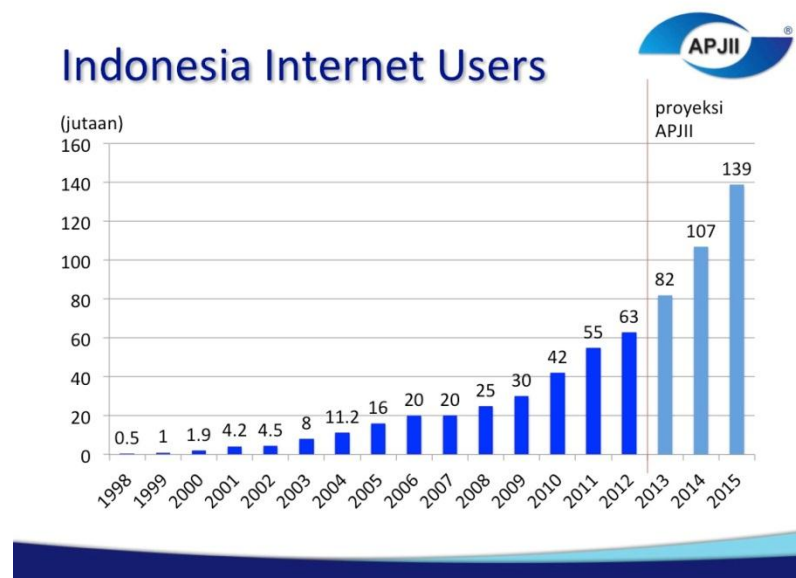
Reformasi perpajakan secara keseluruhan sebelumnya pernah dilakukan pada tahun 1983. Pada masa itu Indonesia menganut *official assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak dengan perhitungan pajak terutang oleh Wajib Pajak dilakukan oleh pemerintah (fiskus) karena memiliki wewenang penuh atas pemungutan pajak dari Wajib Pajak. Akan tetapi setelah adanya reformasi perpajakan, Indonesia mulai menganut *self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri dalam melakukan perhitungan pajak terutangnya (Mardiasmo, 2009). Meskipun telah dilakukan reformasi secara menyeluruh, jumlah penerimaan

pajak masih juga rendah karena kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam rangka meningkatkan kemauan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan peraturan perpajakan KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Aplikasi penyampaian SPT secara elektronik dengan sistem online yang disebut dengan nama *e-filing* diluncurkan pada tanggal 24 Januari 2005 oleh Direktur Jendral Pajak di kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT yang dapat diakses dimana saja dalam waktu 24 jam untuk Waktu Indonesia Bagian Barat (WIB) dalam 7 hari seminggu, dan tidak tergantung pada jam kerja ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Aplikasi online ini dapat membantu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT dimana saja dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, dapat menghemat biaya untuk pembelian kertas formulir bagi fiskus, meminimalkan sumber daya manusia untuk merekam data Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak. Selain itu kerahasiaan informasi dapat dijamin karena informasi diberikan dan diterima langsung oleh Direktorat Jendral Pajak secara *online* dan *real time*.

Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan mulai tahun 2015. Sejak direkomendasikan penggunaan aplikasi *e-filing* tahun 2015, Wajib Pajak masih belum populer dengan sistem pelayanan tersebut. Sehingga jumlah Wajib Pajak yang menggunakan

*e-filing* untuk melaporkan SPT masih relatif rendah. Umumnya Wajib Pajak masih menyampaikan kewajiban perpajakannya melalui Kantor Pos maupun disampaikan langsung ke KPP. Kurangnya sosialisasi pihak fiskus menyebabkan penggunaan aplikasi *e-filing* oleh Wajib Pajak belum maksimal. Aplikasi *e-filing* memanfaatkan fasilitas internet yang sebenarnya lebih mempermudah Wajib Pajak yang didukung dengan saat ini semakin banyaknya pengguna internet.



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id)

**Gambar 1.1.**

### **Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia**

Perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui aplikasi *e-filing* muncul dari minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi ini di masa yang akan datang maupun minatnya untuk menggunakan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan dalam menyampaikan kewajiban perpajakan. Minat untuk menggunakan aplikasi *e-filing* dalam memenuhi kewajiban

perpajakan dapat dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan serta kelebihan-kelebihan dari aplikasi tersebut yang dapat dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Sedangkan kurangnya minat dalam menggunakan *e-filing* disebabkan sistem yang rumit, dan kendala dalam akses internet (Wibisono, 2014).

Aplikasi *e-filing* dapat dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak, apabila sebagian besar Wajib Pajak dapat menerima aplikasi elektronik ini. Sebelumnya, pemerintah pajak harus mengetahui terlebih dahulu faktor apa saja yang dapat meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Ketika pemerintah pajak telah mengetahui faktor tersebut, maka pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan dalam administrasi perpajakan sehingga kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan semakin meningkat.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Sugihanti (2011), mengenai minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* yang dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan, kerahasiaan, dan kecepatan. Pada penelitian tersebut menggunakan model perilaku yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan, sedangkan kompleksitas, pengalaman, keamanan, kerahasiaan dan kecepatan tidak mempengaruhi minat Wajib Pajak.

Di Malaysia juga dilakukan penelitian serupa dengan variabel independen meliputi *effort expectancy*, *performance expectancy*, *perceived risk*, *personal innovativeness*, *web self-efficacy*, dan *social influences*. Pada penelitian yang dilakukan Tan (2012) menunjukkan hasil bahwa dari keenam faktor yang diteliti hanya empat faktor yang memengaruhi intensitas minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, yaitu *effort expectancy*, *performance expectancy*, *self-efficacy*, dan *social influences*. Sedangkan faktor lain yaitu *perceived risk* dan *personal innovativeness* tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.

Meningkatnya pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi *e-filing* yang memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan seharusnya memperoleh respon positif dengan meningkatnya penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Akan tetapi tidak seperti pada kenyataannya bahwa penerapan aplikasi *e-filing* belum cukup sukses diterapkan bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan ([kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)). Hal ini menarik bagi peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing* karena sejak diluncurkannya aplikasi ini belum begitu signifikan Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan surat pemberitahuan.

## **B. Batasan Masalah**

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing* menunjukkan hasil yang belum konsisten. Maka dari itu, penelitian ini akan menguji faktor – faktor

yang diduga memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing* oleh Wajib Pajak Pekerjaan Bebas yang telah menggunakan aplikasi *e-filing* sejak tahun 2015. Faktor – faktor tersebut terdiri dari: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *self efficacy*.

### C. Rumusan Masalah

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan pelayanan perpajakan dengan aplikasi elektronik yaitu *e-filing*. Penelitian ini dikembangkan dari penelitian yang dilakukan Tan (2012) dan Aziz (2012) dengan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Selain itu penelitian ini menggunakan subjek penelitian adalah Wajib pajak Orang pribadi dengan pekerjaan bebas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?

5. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang dikembangkan peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
2. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
3. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
4. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
5. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penggunanya, antara lain;

1. Kontribusi Teori

Penelitian ini dikembangkan dari dua penelitian sebelumnya, yang pertama penelitian mengenai model yang menjelaskan perilaku penerimaan internet dan model untuk mengetahui perilaku Wajib Pajak



dalam penerapan aplikasi *e-filing*, sehingga penelitian ini memiliki kontribusi berupa teori berupa model dan literatur tentang perilaku Wajib Pajak terhadap aplikasi *e-filing*. Dari model teori tersebut maka dapat diketahui faktor yang memengaruhi keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* sehingga mempermudah fiskus dalam meningkatkan administrasi perpajakan khususnya aplikasi *e-filing* dan Wajib Pajak dalam mengakses aplikasi dengan mudah.

## 2. Kontribusi Praktik

Bagi Direktorat Jendral Pajak untuk dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak mengenai penggunaan *e-filing*, dalam menyampaikan SPT masa maupun SPT tahunan secara online dengan cara memberikan sosialisasi kepada wajib pajak. Selain itu juga memberikan sosialisasi mengenai tata cara melaporkan dan membayar pajak. Sehingga pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dalam menyampaikan kewajibannya.