

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman saat ini mengakibatkan adanya pertumbuhan yang meningkat di bidang teknologi informasi. Berbagai lapisan masyarakat yang melakukan pekerjaan maupun kegiatan usahanya menggunakan teknologi sebagai alat untuk memperoleh, mengolah dan juga menyampaikan informasi kepada pihak lain yang berkepentingan. Adanya perkembangan teknologi juga menuntut masyarakat sebagai pengguna informasi tersebut untuk berkembang. Teknologi informasi termasuk salah satu bagian dari kunci terpenting dalam kehidupan masyarakat. Sama halnya dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak juga dianggap sebagai hal yang semakin penting. Selain mengupayakan peningkatan penerimaan dari ekspor non migas, pemerintah juga mulai mengandalkan penerimaan dalam negeri lainnya, salah satunya adalah dari sektor pajak yang sejak tahun anggaran 1995 mulai ditempatkan sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara (Budileksmana, 2000).

Pemerintah telah berupaya untuk memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, salah satu cara yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada publik dengan melakukan perubahan dalam sistem pemungutan pajak yang disebut *self assessment system* (Tahar dan Sandy, 2011). Sistem ini merupakan reformasi yang dilakukan oleh Direktorat

Jenderal Pajak dan menggantikan *official assessment system* yang berlaku sebelumnya. Menurut Mardiasmo (2011), *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem ini memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terutang. Wajib Pajak dituntut untuk aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sedangkan, pihak fiskus atau petugas pajak tidak berhak ikut campur dan hanya bertindak untuk mengawasi. Misi utama Direktorat Jenderal Pajak berupa misi fiskal, yaitu melakukan penghimpunan penerimaan pajak yang didasarkan atas Undang-Undang Perpajakan sehingga dapat menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien bagi negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2012 dalam Pandapotan, 2013).

Menurut Rudiati (2016), sebelum adanya *E-Tax*, Wajib Pajak harus mengantri di KPP untuk melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut akan merepotkan Wajib Pajak yang memiliki kesibukan sehingga dengan adanya aplikasi berbasis internet ini dapat membantu untuk menghemat waktu. Wajib Pajak tidak perlu untuk bersusah payah mendatangi KPP sehingga waktu mereka dapat dimanfaatkan untuk hal yang lebih produktif. Selain itu, dengan memanfaatkan *e-Filing* Wajib Pajak dapat turut serta dalam memelihara energi dan sumber daya bumi. Apabila menggunakan *hard copy* atau secara manual dalam melaporkan SPT

Tahunan, akan membutuhkan kertas dalam jumlah banyak dimana dalam produksinya menggunakan bahan kimia, air dan energi. Penggunaan *e-Filing* juga dapat memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT (Desmayanti, 2012).

Kemajuan teknologi dapat memberikan pengaruh dalam bidang kearsipan yaitu adanya inovasi baru berupa arsip elektronik. Arsip elektronik bersifat lebih praktis dengan tingkat kemungkinan risiko yang lebih kecil. Saat ini, teknologi kearsipan yang lebih canggih berupa arsip elektronik sudah banyak digunakan oleh berbagai instansi dan juga para pebisnis. Menyadari adanya tuntutan perkembangan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan termasuk adanya modernisasi pada sistem administrasi yang menggunakan teknologi informasi. Pada tanggal 14 Mei 2004 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan keputusan tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (Lie dan Sadjarto, 2013).

Kesuksesan program *e-SPT* yang sudah diterapkan sebelumnya menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak kembali mengeluarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005. Setelah itu, dilakukan

pembaharuan peraturan 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) dengan PER-36/PJ/2013. Selanjutnya, DJP mengeluarkan PER-03/PJ/2015 tentang penyampaian pemberitahuan elektronik untuk melengkapi peraturan sebelumnya (Wahyuningtyas, 2016).

Modernisasi sistem pelaporan pajak dilakukan sejak tanggal 24 Januari 2005. Aplikasi *e-SPT* atau disebut juga dengan Elektronik SPT merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak dalam rangka memudahkan penyampaian SPT. Aplikasi *e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat terlihat perbedaan antara *e-SPT* dan *e-Filing*. *E-SPT* adalah media yang digunakan sedangkan *e-Filing* adalah cara penyampiannya.

Aplikasi hasil modernisasi administrasi perpajakan pada saat ini menggunakan *e-Filing*. Pelaporan pajak dalam *e-Filing* dapat dilakukan pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau melalui Penyedia Layanan SPT Elektronik maupun ASP dengan menggunakan bantuan internet. SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tidak bergantung dengan jam kantor serta dapat dilakukan pada

hari libur tanpa kehadiran Petugas Pajak. Data tersebut akan dikirimkan langsung melalui satu atau beberapa Perusahaan ASP ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan fasilitas internet. SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga kerahasiannya terjaga dan pihak yang tidak memiliki kepentingan tidak dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Penerapan *e-Filing* selain mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya juga dapat mengatasi beberapa masalah yang dihadapi oleh DJP. Masalah tersebut antara lain, beban administrasi yang besar bagi DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Mukti Agus Budi Santoso selaku Kepala Seksi Pengembangan dan Penyuluhan Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pajak Jakarta dalam situs DJP mengungkapkan bahwa *e-Filing* ini dimuat untuk mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan petugas, mengurangi volum antrian, mengurangi berkas fisik dokumen perpajakan, jadi sekarang sudah jauh lebih mudah (Wahyuningtyas, 2016).

DJP mencatat jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bantul untuk Tahun Pajak 2016 sebanyak 16.799 WPOP Usahawan dan 81.661 WPOP Karyawan. Sedangkan dari jumlah tersebut yang melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing* sebanyak 41.737 Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing*, hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sosialisasi berkelanjutan dari DJP dan penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT yang dianggap

sulit oleh beberapa masyarakat mengakibatkan masih minimnya jumlah Wajib Pajak yang menerapkan *e-Filing*. Selain itu, adanya anggapan dari Wajib Pajak bahwa menggunakan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih mempersulit apabila dibandingkan dengan pelaporan SPT secara manual. Padahal, pelaporan SPT secara komputerisasi sebenarnya memiliki manfaat yang besar baik bagi Wajib Pajak maupun DJP.

Menurut Lie (2015) pada saat mencoba mengakses website *e-Filing* di siang hari, *website* tidak dapat ditampilkan dengan sempurna karena respon server yang sangat lambat. Hal tersebut mungkin sebagai akibat dari banyaknya pengguna pada siang hari yang mengakses *website* tersebut untuk melaporkan pajak. Sistem *e-Filing* pada dasarnya dibuat untuk dapat meminimalisir waktu yang digunakan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Akan tetapi, prosesnya masih mengharuskan Wajib Pajak untuk mendapatkan *e-FIN* dengan cara datang ke KPP. Sehingga hal tersebut dianggap tidak sesuai dengan tujuan awal dari penggunaan aplikasi *e-Filing* dalam rangka meminimalisir waktu yang digunakan oleh Wajib Pajak.

Menurut Noviandini (2012) persepsi mengenai kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap *e-Filing* menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. Apabila Wajib Pajak menganggap bahwa dengan menggunakan *e-Filing* akan memberikan manfaat dalam melaporkan SPTnya, maka mereka akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, penggunaan *e-Filing* apabila dianggap

memberikan kemudahan pada Wajib Pajak maka mereka akan cenderung untuk menggunakannya.

Menurut Tan *et al* (2012) pihak fiskus perlu untuk membuat penggunaan situs *web* lebih mudah untuk digunakan sehingga dapat menarik minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Hal yang juga dianggap memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu kepercayaan pembayar pajak tentang apa yang dapat mereka lakukan untuk menjalankan situs *web e-Filing*. Selain itu, pendapat orang lain juga merupakan faktor utama yang memotivasi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Menurut Azmi dan Kamarulzaman, 2010 dalam Gupta *et al*, 2015, meskipun banyaknya manfaat yang diberikan, akan tetapi penggunaan *e-Filing* tersebut belum membentuk sistem terpadu yang handal. Pihak fiskus perlu untuk membuat *desain website* dan memberikan kualitas layanan online yang lebih baik agar dapat menjamin privasi Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan secara elektronik.

Apabila partisipasi dari Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* rendah dapat menyebabkan *return* yang diterima DJP rendah pula. Pihak DJP yang telah mengeluarkan banyak biaya dalam rangka menciptakan sistem informasi yang lebih baik untuk memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan akan merasa dirugikan. *Return* yang rendah menunjukkan indikasi bahwa sistem informasi yang dibuat DJP tidak

efektif sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-Filing* oleh pemerintah, khususnya DJP (Laihad, 2013).

Menurut Wibisono dan Toly (2014), kesiapan teknologi informasi merupakan salah satu kunci dalam sistem *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi yang dimaksud adalah sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankan apakah sudah kompeten di bidangnya. Selain itu, kesiapan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh media internet yang merupakan sarana utama dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

Beberapa penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* antara lain Noviandini (2012) yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) menunjukkan hasil bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Tallaha, dkk (2014) menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi norma subyektif berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN *E-FILING* SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN"**.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviadini (2012) Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. Akan tetapi, penelitian ini menghilangkan variabel kepuasan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan menambah variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*) yang digunakan oleh Wibisono dan Toly (2014), pengalaman (*perceived of experience*) seperti yang digunakan dalam penelitian Dyanrosi (2015), serta persepsi norma subyektif (*subjective norms*) yang digunakan oleh Tallaha, Shukor dan Hassan (2014).

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian hanya dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Kabupaten Bantul yaitu Pegawai yang bekerja di Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi D. I. Yogyakarta dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Agar penelitian yang dilakukan lebih fokus pada permasalahan dan terhindar dari hasil lain yang tidak diinginkan, maka dalam penelitian ini membatasi pada 7 (tujuh) variabel, antara lain: Intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, persepsi keamanan dan keakuratan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, serta norma subyektif.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?
5. Apakah pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?
6. Apakah norma subyektif berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk menguji apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
2. Untuk menguji apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
3. Untuk menguji apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
4. Untuk menguji apakah kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
5. Untuk menguji apakah persepsi pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
6. Untuk menguji apakah norma subyektif berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

1. Aspek Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan ilmiah baik bagi penulis maupun pembaca mengenai faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Kabupaten Bantul.

- b. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan penelitian di bidang akuntansi, khususnya perpajakan.
- c. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi penelitian lain yang sejenis, terutama di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Aspek Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang telah diperoleh sebelumnya dalam perkuliahan dan agar mendapatkan pengetahuan lebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam membuat kebijakan dan keberlangsungan penggunaan *e-Filing*.

c. Bagi peneliti lain, diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

d. Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam menyampaikan SPT dengan memanfaatkan bantuan internet.