

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan terbesar bagi negara yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan. Diperlukan dukungan dari pemerintah dan masyarakat agar pembangunan di suatu negara dapat berjalan dengan lancar. Salah satu bukti keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan adalah memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga jumlah penerimaan pajak meningkat dari tahun ke tahun.

Mulai tahun 1983 Indonesia mulai menerapkan *self assessment system*, sehingga masyarakat dituntut berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung besarnya pajak yang terutang dan menyetorkan kewajibannya sendiri (Suminarsasi, 2012). Adanya sistem ini diharapkan akan menjadi suatu nilai positif bagi Wajib Pajak dan pemerintah. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa sistem *self assesment* diharuskan untuk aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Budileksmana, 2001). Hal yang perlu diperhatikan dalam *self assessment system* adalah kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan membayar pajak merupakan bagian terpenting dari sejauh mana Wajib Pajak mengerti tentang ketentuan dan perundang-undangan perpajakan.

Islam telah menjelaskan dalil-dalil baik secara umum ataupun khusus mengenai pajak itu sendiri, adapun dalil secara umum, sebagaimana firman Allah SWT dalam surat At-taubah ayat 29:

قَاتِلُوا الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا كِتَابًا إِلَىٰ حَدٍّ يُعْطُوا
اللَّهُ صَاغِرُونَ وَهُمْ يَدِ الْجَزِيَّةِ

Artinya : “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk” (QS.At-taubah: 29)

Kepatuhan merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widayati, 2010). Seorang Wajib Pajak harus mempunyai rasa rela untuk membayarkan pajaknya, sehingga kepatuhan membayar pajak dapat tercapai dengan baik. Diperkembangan era globalisasi saat ini ditandai dengan perubahan aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang terjadi pada aspek kehidupan manusia adalah perkembangan dalam bidang teknologi dimana setiap tahunnya teknologi sangat berkembang pesat. Kemajuan teknologi modern pada bidang elektronika pada saat ini memberi kemudahan dalam pelaksanaan tugas kearsipan.

Perkembangan teknologi pada bidang kearsipan yakni dengan inovasi baru adalah pengarsipan yang dilakukan secara elektronik. Kelebihan dalam menggunakan arsip elektronik yang paling utama adalah praktis dan dapat meminimalisir tingkat risiko. Adanya perkembangan teknologi yang pesat ini di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak berusaha memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan yang dilakukan dalam sistem perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak lain adalah bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi perpajakan pada tahun 2004 yakni DJP berusaha untuk mempermudah Wajib Pajak dengan tata cara pelaporan SPT. Keputusan DJP tanggal 14 Mei 2004 nomor KEP-88/PJ./2004 penyampaian SPT Elektronik resmi dikeluarkan. Suksesnya program yang dilaksanakan di Kantor Kepresidenan pada 24 Januari 2005, Presiden Republik Indonesia bersama dengan DJP mengeluarkan produk *Electronic Filing System (e-filing)* yaitu sistem pelaporan dan penyampaian pajak yang dilakukan secara elektronik dapat dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Perubahan yang terjadi diantaranya pelayanan kepada Wajib Pajak dari penyampaian SPT langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), tetapi saat ini penyampaian SPT dilakukan secara *online* dimana dan kapan saja. Selain itu penggunaan *e-filing* dapat mengurangi proses administrasi pajak dalam penggunaan kertas (Dewi dan Ratih 2009). Wiyono (2008)

menghasilkan bahwa *e-filing* memiliki peran dalam meminimalisir ketidakakuratan Model Penerimaan Negara (MPN).

E-filing adalah layanan pengiriman atau penyampaian SPT elektronik yang digunakan untuk orang pribadi juga untuk perusahaan atau organisasi kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui *Application Service Provider* (ASP atau Penyedia Jasa Aplikasi) dalam pemanfaatan komunikasi dengan akses internet *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu melakukan pengisian formulir laporan serta menunggu tanda terima yang dilakukan dengan manual. *E-filing* juga merupakan proses pengisian dokumen pajak melalui internet dengan bantuan software (Dadhich, 2015). *E-filing* dapat membantu karena ada media yang mendukung sistem ini agar lebih efektif dan efisien, memberikan kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Masih rendahnya jumlah masyarakat atau Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* juga disebabkan dari pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa menggunakan sistem komputer dalam pelaporan SPT cukup menyulitkan dibandingkan pelaporan secara manual. Persepsi seperti ini dapat berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun DJP. Kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi DJP sendiri dalam pengelolaan pajak.

Isu kepatuhan pajak telah menerima kepentingan penelitian luas dari berbagai bidang mulai dari ekonomi, akuntansi, hukum, ilmu keputusan, kriminologi, psikologi, ilmu politik dan sosiologi (Hasseldine & Li, 1999). Dalam rangka memastikan bahwa pemerintah memiliki pendapatan yang cukup tersedia untuk membiayai berbagai ekonomi serta kegiatan pembangunan sosial, kepatuhan pajak yang dilakukan secara sukarela sangat penting.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari masyarakat atau Wajib Pajak itu sendiri. Masyarakat di Kecamatan Balikpapan Selatan adalah masyarakat yang sebagian besar memiliki penghasilan cukup baik. Balikpapan merupakan salah satu kota yang memiliki perusahaan terbesar dalam bidang pertambangan (*mining*) maupun minyak dan gas (*migas*) di Indonesia. Perusahaan tersebut bukan hanya *owner/user* namun perusahaan pendukung atau penunjang seperti alat-alat berat juga sangat banyak. Berkembangnya Kota Balikpapan dalam segi perekonomian, tentunya menciptakan masyarakat yang sudah memasuki era globalisasi. Penggunaan internet sudah sangat umum bagi sebagian masyarakat. Tetapi masih ada masyarakat yang tidak mau membayar pajak dimana mereka berpendapat bahwa sistem pembayaran yang dilakukan sangat sulit.

Sampai saat ini belum semua masyarakat atau Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan

dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing*. Sosialisasi yang diberikan dan pemasangan iklan mengenai *e-filing* terhadap Wajib Pajak masih belum optimal. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Serta perlu pemahaman arti penting dan aspek lain yang mempengaruhi Wajib Pajak seperti sanksi pajak dan kurangnya kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri (Tahar, 2014).

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam optimalisasi penggunaan *e-filing*, seperti kemudahan penggunaan, kebermanfaatan penggunaan, kepuasan penggunaan, perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan dan minat Wajib Pajak dalam penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Agus (2014) menyatakan bahwa kemudahan dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kebermanfaatan penggunaan, kemudahan penggunaan dan kepuasan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian Laihad (2013) menyatakan bahwa perilaku Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan hasil penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kondisi masyarakat di Kecamatan Balikpapan Selatan dengan judul: **“Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan atas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib**

Pajak melalui Penggunaan *E-Filing* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Masyarakat di Kecamatan Balikpapan Selatan, Kalimantan Timur)”.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang menguji tentang persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. Penelitian dilakukan di daerah Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Balikpapan Selatan, Kalimantan Timur. Alasan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan penggunaan sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak sudah teroptimalisasi sepenuhnya atau sebagian terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

B. Batasan Masalah Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada masyarakat yang pernah membayar pajak dan mengisi SPT mengenai persepsi kemudahan dan kebermanfaatan dalam penggunaan *e-filing* sebagai sistem pembayaran pajak di Kecamatan Balikpapan Selatan.
2. Penelitian ini membatasi faktor-faktor dalam optimalisasi penggunaan *e-filing* yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diperoleh rumusan sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Persepsi Kemudahan atas Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah Persepsi Kebermanfaatan atas Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menguji apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk menguji apakah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk menguji apakah Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji apakah Persepsi Kemudahan atas Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Untuk menguji apakah Persepsi Kebermanfaatan atas Penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi pengembangan keilmuan dalam bidang perpajakan untuk mengetahui dan memahami cara meningkatkan kepatuhan masyarakat atau Wajib Pajak agar patuh dalam membayar pajak di Kecamatan Balikpapan Selatan.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi tambahan dalam meningkatkan pelaksanaan kewajiban membayar pajak dengan memberikan pemahaman dan sosialisasi yang jelas tentang perpajakan.
- b. Bagi masyarakat atau Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan motivasi untuk mengetahui tentang peraturan perpajakan.
- c. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bacaan atau referensi pustaka sejenis untuk pengembangan penelitian selanjutnya bagi semua pihak.