

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia ialah salah satu negara dengan sumber utama dan penerimaan negara terbesarnya berasal dari sektor perpajakan dimana akan digunakan juga untuk membiayai pengeluaran negara tersebut. Pajak merupakan hal pokok bagi suatu negara, sebab pajak memegang peranan yang sangat penting yakni sebagai sarana untuk mensejahterakan masyarakat di suatu negara.

Data Kementerian Keuangan memaparkan bahwa anggaran penerimaan negara dalam APBN yang berasal dari pajak pada tahun 2015 yang telah tercatat dan mencapai Rp1.491,5 triliun (angka sementara), atau 84,7 persen dari target dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2015 yang sebesar Rp1.761,6 triliun. Dari jumlah realisasi atas pendapatan negara tersebut, realisasi penerimaan dari sektor perpajakan mencapai Rp1.235,8 triliun, atau 83 persen dari target APBN-P 2015 yang sebesar Rp1.489,3 triliun. Sementara itu, realisasi dari sektor Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) tahun 2015 tercatat sebesar Rp252,4 triliun, atau 93,8 persen dari target APBN-P 2015 yang sebesar Rp269,1 triliun (www.kemenkeu.go.id, 2017).

Dapat dilihat bahwa hal tersebut menunjukkan jumlah dari penerimaan negara berasal dari sektor pajak ini masih mendominasi daripada dari sektor nonpajak. Dana pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) akan digunakan untuk pembiayaan-pembiayaan negara. Pembiayaan negara dapat

berbentuk seperti pembangunan gedung, pendidikan, perbaikan dan pembangunan jembatan, jalan, pemberian fasilitas-fasilitas dan sebagainya dengan tujuan mencapai kemakmuran suatu negara. Hal tersebut yang menjadikan pajak sebagai suatu instrumen atau alat penting dalam penerimaan negara.

Kebijakan yang menjadi salah satu fokus pemerintah yakni terkait upaya untuk memaksimalkan penerimaan negara ini masih harus ditingkatkan terlebih pada pemaksimalan sektor pajak yang bersamaan dengan fungsi pajak sebagai penerimaan negara terbesar. Kemajuan teknologi yang semakin hari semakin canggih juga memberikan dampak signifikan terkait dengan perkembangan sumber daya yang baik. Perkembangan pesat teknologi juga akan memicu dituntutnya untuk mengerjakan segala sesuatu secara cepat, tepat, efisien dan efektif.

Adanya hal tersebut menuntut Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menciptakan perubahan-perubahan baru yang mana menyesuaikan dengan perkembangan dari teknologi yang sedang berkembang dewasa ini (www.pajak.go.id, 2017) . Salah satu bentuk perubahan baru yang diciptakan oleh DJP yaitu mengenai akses mudah wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab dan kewajibannya membayar pajak. Selain itu, perubahan pada sistem ini memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan pelayanan wajib pajak. Dalam bahasa lain, perubahan tersebut disebut modernisasi sistem perpajakan. Penerapan modernisasi sistem ini sebagai bentuk upaya untuk mengoptimalkan pelayanan wajib pajak itu sendiri dan sebagai bentuk

transparansi yang mana sejalan dengan undang-undang No. 28 Tahun 2007 yang mampu memberikan kepastian hukum.

Perubahan dari modernisasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak ada pada sistem penyetoran Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sistem baru tersebut berbasis elektronik yaitu *e-Filing*. Sistem ini adalah suatu terobosan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dimana bisa diartikan sebagai suatu sistem ataupun cara menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan yang dilaksanakan secara *online* dan *real time* melewati media yakni penyedia layanan *e-SPT* atau biasa disebut sebagai *Application Service Provider* (ASP) (www.pajak.go.id, 2017). Sistem elektronik-Filing ini dapat digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Sistem *e-Filing* ini sangat membantu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Hal tersebut dibuktikan bahwa, dahulu sebelum adanya terobosan elektronik sistem *e-Filing* wajib pajak yang hendak melaporkan SPT harus pergi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) daerah setempat untuk mengambil formulir, mengisi formulir dan menyetorkan formulir. Cara tersebut dinilai lebih menghabiskan waktu. Dengan adanya *e-Filing* ini wajib pajak tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke Kantor Pelayanan daerah terdekat, karena mengisi formulir dapat dilakukan di rumah dengan situasi *enjoy* (Dewi dan Ratih, 2009). Hal ini dikarenakan sistem *e-Filing* ini sudah terintegrasi dengan teknologi internet sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun.

Sistem *e-Filing* memiliki beberapa manfaat yang dapat diambil dan dirasakan oleh wajib pajak tersebut seperti kerahasiaan dan keamanan dari data yang diakses akan terjamin sebab DJP memberikan *username* serta *password* untuk setiap masing-masing individu wajib pajak. Selain kerahasiaan dan keamanan yang sudah dijamin, wajib pajak juga tidak perlu gelisah sebab penyampaian SPT ini dapat dilakukan dalam kurun waktu 24 jam dan setiap hari bisa dilakukan dengan catatan tersambung dengan jaringan internet (Wibisono dan Toly, 2014)

Sehubungan telah diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-01/PJ/2016 mengenai Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan maka dapat dilihat dari data yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak tentang pengguna *e-Filing* di seluruh Kantor Pelayanan Pajak se-Indonesia pada tahun 2014 sebesar 1.114.401 , tahun 2015 sebesar 2.769.884 dan di tahun 2016 sebesar 8.582.247. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat kenaikan secara signifikan pengguna *e-Filing* di Indonesia. Hal ini menjadikan dasar bahwa faham atau pengaplikasian sistem tersebut dirasa cukup efektif. Pada salah satu kota yaitu kota Klaten jumlah pengguna *e-Filing* sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data pengguna *e-Filing* di Kota Klaten

Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
6.582	19.372	45.449

Sumber : KPP Pratama Klaten

Berdasarkan data yang tertera diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT di Kabupaten Klaten tersebut meningkat. Tahun 2014 wajib pajak yang menyetorkan SPT melalui *e-Filing* tercatat sebesar 6.582, pada tahun 2015 tercatat sebesar 19.372 dan pada tahun 2016 sebesar 45.449. Hal ini membuktikan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan dan pengaplikasian tersebut sehingga optimalisasi penerapan maupun penggunaan *e-Filing* meningkat.

Pada penelitian Laihad (2013) mengenai pengaruh penggunaan *e-Filing* menghasilkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dimana ketika pengguna telah menerapkan persepsi mudah dan berguna maka pengguna akan menggunakan sistem tersebut dengan keyakinan yang tinggi. Namun, pada penelitian ini sikap terhadap perilaku tidak memiliki pengaruh terhadap pengguna *e-Filing*. Seharusnya adanya sikap yang positif pengguna dalam menggunakan sistem tersebut maka kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut pasti ada.

Wibisono dan Toly (2014) telah melakukan penelitian terkait minat penggunaan dari *e-Filing*. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh pada minat dalam menggunakan *e-Filing*. Persepsi kemudahan dikatakan memiliki pengaruh ketika pengguna merasa bahwa aplikasi dari sistem *e-Filing* mudah maka akan berdampak pada minat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (*e-Filing*).

Selain itu, persepsi kegunaan atau *Perceived Usefulness* juga terdapat hasil positif signifikan pada penggunaan *e-Filing* (Wibisono dan Toly, 2014). Dimana persepsi tersebut menjelaskan ketika pengguna merasakan bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membuat lebih memiliki fungsi atau kegunaannya maka pengguna akan mengaplikasikan sistem tersebut. Dalam penelitian tersebut juga meneliti terkait kemanan dan kerahasiaan dimana hasilnya menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap minat wajib pajak. Pengguna yang telah meyakini bahwa keamanan dan kerahasiaan dapat terjamin maka kecenderungan untuk menggunakan sistem teknologi tersebut ada.

Menurut penelitian Herawan dan Waluyo (2014) melakukan penelitian terkait dengan faktor pengaruh wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap pengguna *e-Filing*. Dimana disebutkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan *e-Filing* yang dimiliki maka wajib pajak akan cenderung selalu menggunakan *e-Filing*. Maryani (2016) Persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, persepsi kemudahan dalam penelitiannya memberikan pengaruh terhadap pengguna *e-Filing*. Dimana semakin tinggi persepsi kemudahan *e-Filing* yang dimiliki maka WP cenderung menggunakan *e-Filing*. Keamanan dan kerahasiaan dalam penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menghasilkan pengaruh signifikan terhadap pengguna *e-Filing*. Dimana semakin terjaminnya

keamanan dan kerahasiaan yang diterima maka WP akan lebih cenderung menggunakan *e-Filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) tentang faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh wajib pajak menghasilkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Semakin besar wajib pajak meyakini bahwa *e-Filing* akan memberikan manfaat maka semakin besar juga tingkat wajib pajak dalam memakai *e-Filing*. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Apabila pengguna percaya bahwa sistem mudah digunakan maka keintensitasan perilaku memakai *e-Filing* tinggi.

Selain itu, Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* (Desmayanti, 2012). Pengguna akan merasakan data dirinya aman dan dapat dirahasiakan jika dalam sistem terdapat *username* dan *password* untuk masing-masing wajib pajak. Sehingga semakin tinggi kewananan dan kerahasiaan maka intensitas wajib pajak akan menggunakan *e-Filing* tinggi. Dan kesiapan teknologi wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Dimana semakin siap pengguna dalam menggunakan teknologi akan berpengaruh terhadap minat pengguna sehingga keintensitasan menggunakan *e-Filing* akan sering dilakukan.

Noviandini (2012) telah melakukan penelitian dan menyebutkan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem *e-*

Filing. Dimana semakin tinggi dari tingkat persepsi kebermanfaatan *e-Filing* maka akan berpengaruh kepada wajib pajak yang mana tingkat kecenderungan untuk memakai *e-Filing* juga akan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan ini memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem *e-Filing*.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Laihad (2013) dengan judul Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Pengguna *e-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. Perbedaan dari penelitian terdahulu yakni pada penelitian saat ini terdapat tambahan variabel independen seperti persepsi keamanan dan kerahasiaan (Herawan dan Waluyo, 2014), kesiapan teknologi (Wibisono dan Toly, 2014) dan persepsi kebermanfaatan (Noviandini, 2012). Selain itu perbedaan yang lain pada penelitian terdahulu terletak pada lokasi terdapat di kota Klaten dan juga tahun penelitian yang berbeda yaitu tahun 2017.

Berdasar dari uraian latar belakang yang ada diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KLATEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dijabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian yang ingin diangkat yaitu :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?

3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?
5. Apakah sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?
6. Apakah kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak ?

C. Tujuan Penelitian

Setelah mengangkat rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak
2. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak
3. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak
4. Untuk menguji pengaruh positif keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak
5. Untuk menguji pengaruh positif sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak
6. Untuk mengetahui pengaruh positif kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil Penelitian ini memiliki harapan agar dapat memberikan sebuah manfaat dan kontribusi bagi pihak terkait seperti:

1. Manfaat di bidang teoritis atau bidang akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan empiris terkait persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan, sikap terhadap perilaku dan kesiapan teknologi terhadap keberhasilan penggunaan *e-Filing*.

Serta penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan dalam mengembangkan dunia keilmuan terutama mengenai perpajakan dan dapat menjadikan wawasan atau informasi tambahan bagi pembaca

2. Manfaat di bidang praktik

Penelitian ini memiliki harapan agar dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak dalam merumuskan dan memutuskan pengambilan keputusan terkait meningkatkan penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Dengan demikian, pelayanan yang memadai akan berdampak pada penerimaan pajak dapat berjalan dengan optimal.