

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak sampai saat ini masih dianggap sebagai pemegang peran penting dalam pembiayaan pembangunan negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak sendiri dalam UU no. 28 Tahun 2007 didefinisikan sebagai iuran atau kontribusi bersifat wajib yang diperuntukkan bagi pihak yang memiliki tanggungjawab tersebut yaitu Wajib Pajak kepada Negara. Iuran ini bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan dan digunakan untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara.

Penerimaan pajak juga dibahas dalam Al-Quran Surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ
عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

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”.

Berdasarkan tabel 1 jumlah penerimaan negara yang berasal dari penerimaan pajak pada tahun 2012 adalah sebesar Rp 980,5 triliun, pada tahun 2013 meningkat sebesar Rp 1.077,3 triliun atau 0,97% dari tahun 2012. Pada tahun 2014 meningkat sebesar Rp 1.146,8 triliun atau 0,70% dari tahun 2013, pada tahun 2015 meningkat sebesar Rp 1.240,4 triliun atau 0,94% dari tahun 2014, pada tahun 2016 meningkat sebesar Rp 1.539,2 triliun atau 3% dari tahun 2015. Sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak adalah sebesar Rp 245,1 triliun. Hal tersebut meunjukkan bahwa 75% sumber pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak. Oleh karena itu pemungutan pajak negara menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah Indonesia. Penerimaan negara yang berasal dari penerimaan pajak dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Penerimaan Negara yang berasal dari pajak
(Dalam Triliun Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan	+/-	Persentase
1	2012	980,5	-	-
2	2013	1.077,3	96,8	0,97%
3	2014	1.146,8	69,5	0,70%
4	2015	1.240,4	93,6	0,94%
5	2016	1.539,1	298,7	3%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2017)

Meskipun penerimaan pajak merupakan sumber dana bagi negara yang paling tinggi, faktanya pada tahun 2009-2016, penerimaan pajak tidak pernah mencapai target yang sudah ditentukan. Bahkan rasio pajak Negara Indonesia termasuk rendah. Apabila rata-rata rasio pajak menurut Bank

Dunia saat ini adalah 14,8%, pertumbuhan ekonomi Indonesia belum mampu diimbangi peningkatan rasio pajak para wajib pajak dalam negeri. Saat ini tingkat rasio pajak Indonesia masih sebesar 12% (Deni, 2016).

Rendahnya rasio pajak yang dimiliki oleh Negara Indonesia dapat menjadi bukti bahwa kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak masih rendah. Data Direktorat Jendral Pajak tahun 2016 menunjukkan bahwa ada 11,67 juta Wajib Pajak yang melaporkan SPT Pajak Penghasilan (PPh). Jumlah tersebut jika dibandingkan dengan target DJP sebesar 14,7 juta pelapor, menunjukkan bahwa persentase pelaporan sudah mencapai 83,3%. Jumlah pelapor yang paling banyak yakni Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebanyak 11,12 juta (Supriadi, 2016).

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan pesat, terutama pada bidang teknologi internet. Salah satu perkembangan teknologi yaitu adanya inovasi baru dalam bidang pengarsipan yakni berupa arsip elektronik. Arsip berbasis elektronik ini telah banyak dipakai oleh banyak instansi dan pebisnis dalam menjalankan usahanya. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut membuat pemerintah melihat adanya potensi untuk meningkatkan penerimaan Wajib Pajak dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada saat ini.

Keputusan pertama yang diambil oleh Direktorat Jendral Pajak dalam rangka upaya meningkatkan kemauan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, yakni pada tanggal 14 Mei 2004 mengeluarkan

peraturan perpajakan KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Keputusan kedua, pada tanggal 12 Januari 2005, DJP mengeluarkan surat keputusan KEP 05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) atau melalui website DJP Online.

Dengan aplikasi *e-Filing*, Wajib Pajak dapat melaksanakan kegiatan perpajakannya dengan mudah dan efisien saat mengisi dan mengirim SPT tahunan karena layanan pajak online sudah menyediakan formulir elektronik dan siap memandu pengguna layanan. Wajib Pajak tidak perlu menggunakan dokumen berupa kertas-kertas dalam penyampaian SPT karena nantinya dokumen akan langsung dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. Layanan ini dapat diakses dalam waktu 24 jam sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT-nya tanpa terbatas oleh waktu (Laihad, 2013)

Terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* yaitu sistem *e-Filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan karena sistem *e-Filing* dapat diakses kapan pun dan dapat diakses dimana pun selama masih ada jaringan internet. Manfaat lain adalah keamanan dan kerahasiaan data dapat terjamin karena adanya username dan password untuk masing-masing pengguna *e-Filing* yang telah diberikan Direktorat Jendral Pajak (Wibisono dan Toly, 2014)

Dari data Direktorat Jenderal Pajak, mayoritas Wajib Pajak saat ini sudah melaporkan kewajibannya dengan menggunakan media

elektronik seperti *e-Filing*. Dari 11,12 Juta WPOP yang melapor, sudah terdapat 69% atau 7,69 juta Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing* dan sisanya menggunakan sistem manual (Supriadi, 2016). Jumlah ini mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan jumlah pengguna *e-Filing* pada tahun 2014 yang tercatat sebesar 1.114.401 dan tahun 2015 sebesar 2.769.884 (www.pajak.go.id). Dilihat dari data tersebut terdapat kenaikan secara signifikan angka pengguna *e-Filing* di Indonesia. Hal ini menjadikan dasar bahwa penggunaan aplikasi *e-Filing* oleh Wajib Pajak dalam pelaporan pajaknya dirasa cukup efektif.

Menurut data yang tercatat di KPP Yogyakarta, sampai awal tahun 2017 Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan sebanyak 32.285 laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 20.452 melapor dengan *e-Filing* dan 11.833 melapor secara manual. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan pada tahun 2016 yang hanya 7.835 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* (Agustiningsih, 2016). Hal ini membuktikan bahwa ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi penerapan dan pengaplikasian sistem *e-Filing*, sehingga terjadi peningkatan pada penerapan dan penggunaan sistem tersebut.

Berikut ini adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi niat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Faktor yang pertama yaitu persepsi kegunaan (Wardani dan Ambarwati, 2016). Seseorang akan membiasakan diri terhadap sistem teknologi dengan cara menggunakannya secara terus menerus, selanjutnya di kemudian hari ia akan merasakan

manfaat dari penggunaan sistem informai tersebut. Semakin tinggi manfaat yang diterima dari penggunaan sistem *e-Filing*, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk terus menggunakan *e-Filing* (Lie dan Sadjarto, 2013).

Faktor kedua yaitu persepsi kemudahan (Wardani dan Ambarwati, 2016). Kemudahan dalam menggunakan aplikasi berbasis elektronik dalam pelaporan pajak dapat dirasakan karena di dalam aplikasi tersebut sudah disediakan formulir yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mengisi data, menghitung dan melaporkan pajaknya. Wajib Pajak hanya tinggal mengisi data dalam aplikasi dan nantinya aplikasi tersebut yang melakukan penghitungan sendiri, sehingga Wajib Pajak tidak perlu repot-repot untuk melakukan penghitungan sendiri (Chandra, 2016). Direktorat Jenderal Pajak juga harus memperhatikan persepsi kemudahan untuk pengguna *e-Filing* seperti memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak berupa kemudahan untuk mengakses website sehingga nantinya Wajib Pajak akan melakukan pelaporan pajak dengan *e-Filing* secara terus menerus (Lie dan Sadjarto, 2013).

Faktor ketiga yaitu persepsi kebermanfaatan (Wardani dan Ambarwati, 2016). Seseorang akan merasakan manfaat saat menggunakan *e-Filing* terutama dalam hal seperti menghemat biaya dan waktu serta dapat mendorong seseorang untuk lebih tertib dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sareba Eugenia, dkk, 2013). Semakin tinggi tingkat kebermanfaatan *e-Filing*, maka akan meningkatkan pula penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak.

Faktor keempat yaitu kualitas sistem (Widyadinata dan Toly, 2014). Kualitas suatu sistem dapat memengaruhi berhasil atau tidaknya sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan penggunanya serta menarik minat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Bagus atau tidaknya kualitas suatu sistem dilihat dari kelayakan sistem tersebut dalam melakukan fungsinya dan dilihat dari ketahanan sistem dalam menghindari kerusakan atau kesalahan sehingga untuk kedepannya tidak menjadi penghambat untuk pengguna saat menggunakan suatu system (Widyadinata dan Toly, 2014).

Faktor kelima adalah persepsi keamanan dan kerahasiaan (Wibisono dan Toly, 2014). Keamanan suatu sistem yang dimaksud adalah sistem informasi tersebut aman saat digunakan dan kecil kemungkinan akan hilangnya data atau informasi dan pencurian data. Kerahasiaan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengguna seperti informasi pribadi sangat terjamin kerahasiaannya (Salim, 2013). Salah satu alasan mengapa banyak pengguna yang ingin menggunakan suatu sistem informasi dikarenakan adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan yang telah dicatat di dalam penelitian perbankan (Winna, 2012).

Faktor Keenam yaitu kesiapan teknologi informasi (Wibisono dan Toly, 2014). Teknologi Informasi merupakan kumpulan dari sumber daya informasi suatu organisasi, peran dalam penggunaannya serta manajemen yang akan menjalankan teknologi tersebut (Salim, 2013). Ada beberapa hal yang dapat digunakan untuk menilai kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, yaitu (1) Adanya koneksi atau jaringan internet yang baik, (2) Adanya

sarana atau fasilitas perangkat lunak dan keras yang baik contohnya komputer dan peralatan pendukungnya, dan (3) SDM yang memiliki pemahaman terhadap teknologi dan memiliki keinginan untuk mempelajari teknologi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Supadmoko, Shultoni dan Rahayu (2016) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*, sedangkan variabel pengalaman, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Devina (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan, sedangkan faktor yang tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* adalah keamanan dan kerahasiaan, kecepatan dan kesiapan teknologi informasi.

Penelitian Wardani dan Ambarwati (2016) menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*, Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selanjutnya penelitian Wibisono dan Toly (2014) menunjukkan hasil bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan

secara individual maupun secara bersama-sama memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* di Surabaya. Penelitian Adiguna, Yuniarta dan Sinarwati (2017) menunjukkan bahwa variabel kegunaan aplikasi *e-Filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Hasil penelitian Wardani dan Ambarwati (2016) , Adiguna, Yuniarta dan Sinarwati (2017), Wibisono dan Toly (2014) dan Noviandini (2012) tidak sejalan dengan penelitian Wardani dan Ambarwati (2016) yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap niat Wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian Adiguna, Yuniarta dan Sinarwati (2017) menyatakan bahwa variabel kesiapan teknologi Wajib Pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Terdapat juga peneliti Devina (2016) yang menyatakan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan serta variabel kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Melihat penelitian diatas, maka penelitian ini penting dikarenakan masih terdapat ketidak konsistenan penelitian sebelumnya dalam meneliti tentang persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, kualitas sistem, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi jika dilihat dari hasil penelitian yang masih beragam.

Berdasarkan latar belakang dari hasil penelitian diatas dan penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Ambarwati (2016) tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kegunaan, persepsi kesukarelaan dan faktor sosial terhadap niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Akan tetapi, penelitian ini mengganti sampel Wajib Pajak Badan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan menghilangkan variabel persepsi kepuasan, persepsi kesukarelaan dan faktor sosial. Selain itu peneliti menambahkan variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*), kualitas sistem (*system quality*) dan kesiapan teknologi informasi (*readiness technology taxpayers information*)

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Penelitian ini membatasi pengujian faktor yang memengaruhi niat WPOP dalam menggunakan *e-Filing*, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, kualitas sistem, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi.
2. Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya pada WPOP yang berada di wilayah Kota Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Penelitian ini dikembangkan dari penelitian yang dilakukan Laihad (2013) yang menggunakan model TAM (Technology Acceptance Model), Selain itu penelitian ini menggunakan subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* sebagai sarana penyampaian surat pemberitahuan yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
5. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
6. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk menguji hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk menguji hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*
4. Untuk menguji hubungan kualitas sistem terhadap penggunaan *e-Filing*.
5. Untuk menguji hubungan keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*
6. Untuk menguji hubungan kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing*

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan bahan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kualitas informasi dan kualitas sistem memengaruhi penggunaan *e-filing*.

2. Manfaat Praktis

a Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang nantinya dapat membantu perbaikan kebijakan terkait dengan penggunaan *e-Filing* untuk meningkatkan pelayanan bagi wajib pajak dan meningkatkan pengguna e-filing.

b Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk literatur yang bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya

c Bagi Wajib Pajak

Harapan dengan adanya penelitian ini, seluruh Wajib Pajak dapat mengetahui lebih lanjut tentang *e-Filing* dan berusaha untuk menambah wawasannya terhadap perpajakan sehingga nantinya Wajib Pajak dapat lebih cepat, efisien, fleksibel dan memiliki wawasan lebih mengenai perpajakan dalam rangka melakukan pelaporan SPT.