

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendapatan suatu Negara diterima dari beberapa macam sumber, pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar bagi Negara, pendapatan dari sektor pajak nantinya juga berguna untuk membiayai pembangunan Negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pendapatan dari sektor pajak sendiri terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Tetapi nyatanya masih banyak masyarakat sendiri yang enggan dalam melakukan pembayaran pajak.

Tabel 1.1 penerimaan Negara yang berasal dari pajak pada tahun 2014 mencapai Rp.1.146,8 triliun, tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi Rp. 1.240,4 triliun atau sebesar 0,94% dari tahun 2014. Pada tahun 2016 penerimaan pajak sebesar Rp. 1.284,9 triliun mengalami peningkatan sebesar 0,45 % dari tahun 2015, tahun 2017 penerimaan pajak meningkat sebesar Rp. 1.472,7 triliun atau sebesar 1,88% dari tahun 2016 dan ditahun 2018 penerimaan pajak mencapai Rp. 1.618,1 triliun atau mengalami peningkatan sebesar 1,45 % dari tahun 2017. Bila melihat dari jumlah penerimaan Negara yang bukan dari pajak, ditahun 2018 sebesar Rp. 275,4 triliun sedangkan penerimaan yang berasal dari pajak sebesar Rp. 1.618,1 triliun ditahun yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa 85% sumber pendapatan Negara berasal dari penerimaan pajak. Tabel 1.1 dibawah

menunjukkan hasil penerimaan negara 5 (lima) tahun kebelakang yang berasal dari penerimaan pajak.

Tabel 1.1  
Penerimaan Negara yang Berasal dari Pajak (Dalam Triliun Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan	Peningkatan	Persentase
1	2014	1.146,8		
2	2015	1.240,4	93,6	0,94 %
3	2016	1.284,9	44,5	0,45%
4	2017	1.472,7	187,8	1,88%
5	2018	1.618,1	145,4	1,45%

Sumber : Badan Pusat Statistika (2018)

Maka dari itu pemungutan pajak negara menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah Indonesia belakangan ini. Melihat penerimaan dari sektor pajak masih medominasi dari sektor non-pajak. Dana pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tentunya akan digunakan untuk pembiayaan-pembiayaan guna kemakmuran dari masyarakat itu sendiri. Pembangunan gedung pendidikan, kesehatan, perbaikan dan pembagunan jalan, jembatan serta infrastruktur lain guna mensejahterakan masyarakat tentu mendapat pembiayaan dari APBN. Hal tersebut lah yang membuat Negara selalu fokus berusaha memaksimalakan sumber penerimaan Negara, khususnya pajak sebagai penerimaan Negara terbesar. Tapi upaya dalam peningkatan pembayaran pajak sendiri tidak hanya mengandalkan Direktorat Jendral Pajak saja, tentunya perlu juga peran aktif dari masyarakat itu sendiri untuk membayar pajak.

Di dalam agama Islam juga menerangkan dalil berkaitan mengenai bahwa setiap muslim harus menaati apa yang sudah diperintahkan. Salah satu ayat yang menjelaskan terdapat pada QS. An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۗ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۗ  
 ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

Dari ayat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa setiap muslim harus mematuhi Allah, Rasul maupun ulil amri yang merupakan penetapan hukum Allah. Sama halnya dengan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Wajib pajak harus menaati peraturan yang ada di negara karena itu adalah peraturan yang diatur oleh pimpinan negara dan harus ditaati.

Pembaharuan sistem pembayaran pajak yang tadinya menggunakan cara *Official Assessment* menjadi *Self Assessment* adalah salah bentuk dari pemerintah guna memaksimalan pembayaran pajak. *Self Assessment* merupakan sistem pembayaran dimana wajib pajak untuk mengurus alur perpajakan dengan sendiri,

mulai dari mendaftar menjadi wajib pajak, menghitung berapa pajak yang akan dibayar, melakukan pembayaran dan pelaporan ke kantor pajak terkait.

Perkembangan globalisasi yang terjadi belakangan ini sangat pesat tidak hanya satu atau dua bidang tetapi sampai diberbagai bidang, salah satunya teknologi informasi. Perkembangan teknologi modern, memberikan dampak pada kemudahan dalam melaksanakan bermacam kegiatan, salah satunya adanya inovasi pengarsipan elektronik. Pemerintahan juga mengikuti kemajuan teknologi abad ini, salah satunya Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya inovasi pengarsipan elektronik Direktorat Jendral Pajak membuat aturan mengenai pembayaran dan pelaporan pajak secara modern, yaitu merilis sistem *e-filing* pada 2014 silam. Sistem *E-filing* merupakan alternatif bagi wajib pajak untuk melakukan pelaporan perpajakannya baik menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) masa ataupun tahunan, yang biasa dilaporkan wajib pajak secara online ke situs resmi Direktorat Jendral Pajak tanpa harus ke kantor pajak terdekat.

Direktorat Jendral Pajak menjelaskan mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik pada peraturan Nomor Per-03/PJ/2015 yang menyatakan : “bahwa dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, perlu diberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a yang bertujuan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 26 huruf e di dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan

(SPT), dikatakan perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik;”. Berpatokan dengan aturan tersebut adanya *e-filing* diharapkan wajib pajak dapat lebih mudah dalam melakukan pelaporan pajaknya, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak tetapi bisa disampaikan secara online. Disisi lain kemudahan tersebut juga dapat dirasakan oleh Direktorat Pajak dalam pengelolaan pajak dan juga menekan biaya pengeluaran administrasi untuk pelaporan pajak, dalam hal ini kertas.

Sistem *e-filing* yang dikeluarkan oleh DJP tentunya diharapkan memberikan dampak yang cepat, tepat, efisien maupun efektif dalam pelaporan pajak orang pribadi maupun badan. Tanpa harus datang ke KPP terdekat wajib pajak bisa melaporkan dari mana saja secara 24 jam dengan cacatan terkoneksi dengan internet. Adanya modernisasi sistem, yaitu *e-filing* bisa dikatakan diterima oleh wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Hal ini bisa dilihat dari tahun ke tahun pelaporan SPT masa ataupun tahunan melalui *e-filing* selalu mengalami peningkatan yang signifikan.

Penggunaan *e-filing* sendiri diharapkan dapat memberikan sisi positif bagi pengguna sistem tersebut. Persepsi kemudahan harus dirasakan oleh pengguna. Persepsi kemudahan adalah penilaian individu berkaitan dengan teknologi yang akan digunakan nantinya tidak membuat repot pengguna saat akan digunakan dan tentunya teknologi tersebut mudah dipahami (Waluyo, 2014). Kemudahan berkaitan penggunaan sistem *e-filing* tentu sangat mempengaruhi. Apabila pengguna menemukan sisi bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah tujuan kemudahan akan tercapai. Jika dalam penggunaan *e-filing* dirasa mengurangi usaha pengguna, baik

waktu maupun tenaga maka pengguna sistem tersebut berpotensi akan menggunakan *e-filing* lagi terus-menerus yang membuat minat penggunaan *e-filing* dapat meningkat (Waluyo, 2014). Penelitian yang telah dilakukan oleh Laihad (2013), Waluyo (2014), Ermawati dan Delima (2016), Yuniarta dan Sinarwati (2017), serta Chalik (2017) menunjukkan bahwasannya persepsi kemudahan ternyata memiliki pengaruh seseorang untuk menggunakan *E-filing*. Penelitian lain oleh Maryani (2016) pada satuan kerja UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memberikan hasil bahwa persepsi kemudahan tidak menunjukkan hasil positif signifikan pada minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Sisi positif lain yang harus didapat yaitu persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan adalah pandangan individu ketika menggunakan teknologi apakah setelah menggunakannya akan memberikan pengaruh yang lebih baik dari sebelumnya. Di dalam penelitian Waluyo (2014), persepsi kegunaan dijelaskan tentang bagaimana nantinya wajib pajak dapat memperoleh kegunaan atau manfaat berkenaan dalam penggunaan sistem *e-filing* guna melaporkan SPT terkait. Maka dari itu manfaat yang didapat ketika menggunakan *e-filing* haruslah banyak karena hal tersebut dapat membuat perilaku wajib pajak apabila menjalankan *e-filing* bertambah. Hasil penelitian yang dilakukan Laihad (2013) dan Wibisono dan Toly (2014) didalam penelitiannya menemukan bahwasannya persepsi kegunaan ternyata memiliki pengaruh seseorang untuk menggunakan *e-filing*.

Manfaat lain yang didapat yaitu masalah keamanan dan kerahasiaan. Tentunya DJP tidak melupakan aspek penting berkenaan keamanan dan kerahasiaan

dalam pembuatan sistem ini. Wajib pajak yang mendaftarkan untuk menggunakan pelaporan secara elektronik nantinya akan mendapatkan *username* dan *password* dari situs DJP. Tentu saja keamanan dan kerahasiaan dijamin karena DJP hanya memberikan *username* dan *password* pada setiap individu wajib pajak yang mendaftarkan pelaporan secara elektronik. Keamanan dalam hal ini yaitu apabila resiko kehilangan data atau informasi yang dimiliki pengguna sangat kecil dan tentunya tidak adanya resiko mengenai pencurian data milik pengguna. Sedangkan kerahasiaan bisa dikatakan terwujud apabila informasi atau data berkaitan dengan pengguna sistem tersebut terjamin bahwa tidak ada orang lain yang mengetahuinya (Waluyo, 2014). Ketika rasa aman muncul pada pengguna dikarenakan keamanan dan kerahasiaan pada sistem tersebut terjamin, tentu akan meningkatkan minat dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian berkaitan dengan keamanan dan kerahasiaan dilakukan oleh Waluyo (2014) menunjukkan hasil positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, ditahun yang sama hal ini juga diteliti oleh Wibisono dan Toly (2014) di Surabaya yang menunjukkan hasil positif signifikan. Berbeda dengan penelitian Wulandari, dkk (2016) menunjukkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

Adanya sikap yang positif juga harus dirasakan dalam penggunaan sistem baru. Banyak orang yang menyikapi sistem baru itu adalah hal yang sulit digunakan, hal tersebut yang membuat pengguna sistem enggan menggunakan sistem itu lagi. Sikap negatif dari individu muncul karena belum mencoba sistem tersebut, individu langsung menggambarkan bahwa sistem tersebut rumit dan sulit digunakan padahal

belum mencoba menggunakannya. Hal tersebut membuat tidak mau menggunakan karena sudah beranggapan negatif pada sistem yang ada. Maka dari itu berkenaan dengan *e-filing*, hal pertama yang harus dimunculkan adalah sikap yang positif. Memiliki sikap yang semakin positif dalam penggunaan teknologi maka akan memberikan dampak meningkatnya minat maupun perilaku dalam menggunakan *e-filing* (Dyanrosi, 2015). Amoroso dan Gardner (2004) dan studi Lee *et al* (2003) dalam Risal (2003) mengungkapkan bahwa sikap terhadap perilaku mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Berbeda dari penelitian Amoroso dan Gardner (2004), penelitian Risal (2003) mengenai sikap terhadap perilaku justru tidak memiliki dampak yang signifikan pada penggunaan *e-filing*.

Selain perlunya sikap yang positif terhadap suatu sistem, kesiapan teknologi guna penggunaan sistem juga amat diperlukan. Kesiapan teknologi secara umum merupakan kesiapan diri sendiri, bila individu tersebut belum siap untuk menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan menggunakan teknologi itu berbeda apabila individu tersebut sudah siap dalam teknologi ada kemungkinan individu tersebut akan menggunakan teknologi tersebut. Kesiapan teknologi selain dibutuhkan kesiapan diri sendiri ada juga faktor lainnya yang mempengaruhinya, yaitu kesiapan teknologi itu sendiri. Pola pikir individu juga bisa dipengaruhi oleh adanya kesiapan teknologi, artinya bila individu siap menerima dan menggunakan teknologi yang baru muncul berarti individu tersebut memiliki pemikiran yang maju dimana ingin berusaha untuk beradaptasi menggunakan teknologi yang semakin lama semakin berkembang (Yuniarta dan Sinarwati, 2017). Penelitian yang dilakukan

Tamara dan Arianto (2014) menemukan bahwa kesiapan teknologi memberikan pengaruh terkait penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Laihad (2013) dengan judul Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak di Kota Manado. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah didalam penelitian saat ini terdapat tambahan 2 (dua) variabel independen yaitu persepsi keamanan dan kerahasiaan (Waluyo, 2014);(Wulandari dkk, 2016) dan kesiapan teknologi (Wibisono dan Toly, 2014);(Maryani, 2016);(Yuniarta dan Sinarwati, 2017). Selain itu perbedaan yang lain pada penelitian terdahulu terletak pada lokasi, penelitian sekarang terdapat di kota Wonosari dan juga tahun penelitian yang berbeda yaitu tahun 2018.

Berdasar dari uraian latar belakang yang ada diatas menjadikan landasan penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, SIKAP TERHADAP PERILAKU DAN KESIAPAN TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOSARI”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari hasil penjelasan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian yang ingin diangkat peneliti yaitu :

1. Apakah persepsi kegunaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak ?

2. Apakah persepsi kemudahan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak ?
4. Apakah sikap terhadap perilaku memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak ?
5. Apakah kesiapan teknologi memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu:

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 keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.
4. Untuk menguji pengaruh positif sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil yang diperoleh dari penelitian nantinya penulis memiliki harapan agar dapat memberikan sebuah manfaat dan kontribusi bagi pihak terkait seperti:

### 1. Manfaat di bidang teoritis atau bidang akademisi

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan bisa dan mampu digunakan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan empiris terkait persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, 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 praktis

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.