

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Suatu negara dapat menjalankan roda pemerintahan karena adanya dana yang dapat dibbilang tidak sedikit. Kebanyakan negara memperoleh dana tersebut dari pungutan pajak tak terkecuali di Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Pajak digunakan oleh pemerintah dalam membiayai pembangunan nasional dengan tujuan untuk mensejahterakan dan memakmurkan rakyat. Peranan pajak dalam pembangunan negara sangatlah besar. Fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, serta sarana dan prasarana umum merupakan sebagian bentuk peran atau manfaat yang dapat dirasakan dari pajak. Melihat begitu pentingnya peran pajak dalam pembangunan dan dalam mensejahterakan rakyat, maka penerimaan pajak harus ditingkatkan.

Dalam upaya peningkatan penerimaan pajak maka Wajib Pajak harus patuh dalam hal pembayaran pajaknya. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat At-Taubah ayat 29:

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 (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.

Perkembangan teknologi telah mencapai perkembangan yang begitu pesat di era globalisasi saat ini. Teknologi internet merupakan salah satu teknologi yang telah berkembang pesat. Menurut Maryani (2016) Perkembangan teknologi internet telah memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dengan menggunakan teknologi internet, informasi dapat diperoleh secara cepat, kapan saja dan dimana saja.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menghasilkan perubahan yang luas menuju proses bisnis yang mengotomatisasi di semua bidang (Hammouri dan Shanab, 2017). Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, maka hal tersebut juga dapat memberikan dampak pada perkembangan dan kemajuan di bidang kearsipan. Timbul inovasi baru dibidang kearsipan yaitu arsip elektronik. Dimana Arsip elektronik ini memiliki risiko yang lebih kecil dan bersifat praktis. Teknologi kearsipan ini telah dipakai oleh berbagai instansi, pelaku bisnis, serta departemen keuangan, termasuk perpajakan.

Dalam departemen perpajakan setiap Wajib Pajak diharuskan untuk menyampaikan dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Akan tetapi, dikutip dari pernyataan Direktur Teknologi Informasi Perpajakan Ditjen Pajak Iwan Djuniardi setidaknya terdapat tiga kendala utama yang dialami oleh masyarakat maupun petugas pajak dalam hal penerimaan SPT secara manual. Kendala pertama adalah adanya beban administrasi yang cukup besar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan pengolahan, penerimaan, dan pengarsipan SPT disepanjang tahun. Selanjutnya adalah adanya ekonomi

biaya yang cukup tinggi terkait dengan proses pengolahan, penerimaan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memerlukan waktu yang cukup lama. Terakhir yaitu untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih ramping maka inovasi berbasis teknologi penting untuk dilakukan (www.sindonews.com).

Dalam mengantisipasi kendala-kendala dan perkembangan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak mempermudah tata cara pelaporan SPT untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak. Selain itu, Ditjen Pajak juga terus melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya yaitu dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan (Tahar dan Sandy, 2012). Pada tanggal 14 Mei 2004 Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Setelah itu, Direktorat Jenderal Pajak kembali mengeluarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang kemudian ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Kemudian, dilakukan pembaharuan peraturan. Pembaharuan peraturan tersebut merupakan Perubahan Atas Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-47/PJ/2008 mengenai 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.

Kemudian untuk melengkapi peraturan sebelumnya, DJP mengeluarkan PER-03/PJ/2015 tentang penyampaian pemberitahuan elektronik.

E-Filing ialah suatu cara yang dilakukan untuk menyampaikan SPT secara elektronik, penyampaiannya dapat dilaksanakan secara *online* dan juga *real time* dengan memakai internet pada website DJP yaitu <http://www.pajak.go.id> atau dapat juga diakses menggunakan *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia layanan SPT elektronik (www.pajak.go.id). Dengan demikian, Wajib Pajak tidak harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT sehingga penyampaian SPT menggunakan *e-Filing* akan jauh lebih efisien. Selain itu, *e-Filing* juga memberi kemudahan bagi Wajib Pajak karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Hingga batas penyampaian SPT 2017 Wajib Pajak pribadi, yaitu pada tanggal 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat bahwa terdapat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari sekian banyak SPT yang masuk tersebut, 80% Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* untuk menyampaikan SPT mereka (www.kompas.com). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan pajak orang pribadi melalui elektronik (*e-Filing*) meningkat 21,9 persen pada tahun 2018 dibandingkan pada tahun 2017 (www.jogja.antaraneews.com). Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pegguan *e-Filing* pada tahun 2018 cukup tinggi. Selain itu, terdapat peningkatan pengguna *e-Filing* sebesar 21,9 persen pada tahun 2018. Hal tersebut menjadikan dasar bahwa pengaplikasian sistem tersebut dirasa cukup

efektif. Akan tetapi berdasarkan hal tersebut juga dapat diketahui bahwa dalam menyampaikan SPT, belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*. Hal ini juga membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT.

Menurut Wowor dkk (2014) niat menggunakan atau tidak menggunakan *e-Filing* dalam penyampaian SPT dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya yaitu apabila sistem *e-Filing* dirasakan memberikan manfaat dan mudah untuk digunakan, maka Wajib Pajak akan berniat untuk menggunakannya. Wajib Pajak yang memiliki anggapan bahwa sistem *e-Filing* mudah untuk digunakan, dan dirasakan akan memberikan manfaat maka akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT. Apabila Wajib Pajak merasakan ketidaknyamanan pada *e-Filing* maka akan menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk menggunakannya.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai persepsi kemudahan, diantaranya penelitian yang dilaksanakan oleh Wibisono dan Toly (2014) serta Rahayu (2016) memperlihatkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Ada beberapa penelitian sejenis yang mencoba melihat hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*, salah satunya adalah penelitian Ermawati dan Delima (2016). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan

e-Filing. Selanjutnya penelitian dari Andi dan Sari (2017), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maryani (2016) yang menyebutkan persepsi kemudahan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Daryatno (2017) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Selanjutnya terdapat pula penelitian terdahulu mengenai persepsi kegunaan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) memperlihatkan bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Ada beberapa penelitian sejenis yang mencoba melihat hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*, salah satunya yaitu penelitian Ermawati dan Delima (2016). Penelitian tersebut menunjukkan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selanjutnya penelitian Rahayu (2016), memperlihatkan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian mengenai persepsi kegunaan diatas tidak sejalan dengan penelitian Wahyuni (2015). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan persepsi kegunaan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Keamanan dan kerahasiaan yang dimaksud adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak (Wibisono dan Toly, 2014). Apabila tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tinggi maka akan mendorong Wajib Pajak dalam melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*.

Terdapat penelitian terdahulu yang juga meneliti tentang keamanan dan kerahasiaan, diantaranya penelitian oleh Wibisono dan Toly (2014) penelitian tersebut menjelaskan tentang bagaimana hasil dari adanya pengaruh pada hubungan antara keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*. Sejalan dengan penelitian Wibisono dan Toly (2014), hasil dari penelitian Wowor dkk (2014) memperlihatkan adanya pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian dari Wahyuni (2015) serta penelitian dari Andi dan Sari (2017) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian mengenai keamanan dan kerahasiaan diatas tidak sejalan dengan penelitian Utami dan Osesoga (2017). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Nurjannah et.al (2017) mengemukakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selanjutnya penelitian dari Rahayu (2017)

menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu mengenai pengalaman, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Wowor dkk (2014) memperlihatkan bahwa variabel pengalaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Ermawati dan Delima (2016) menyatakan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian Dyanrosi (2015), memperlihatkan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kemudian ada pula penelitian terdahulu mengenai kesiapan teknologi informasi, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) memperlihatkan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selanjutnya penelitian dari Andi dan Sari (2017) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Daryatno (2017). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan kesiapan teknologi informasi tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bantul)”**.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu (2016) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kediri). Terdapat perbedaan dalam penelitian ini, yaitu peneliti mengganti variabel pengetahuan dengan kesiapan teknologi informasi. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian, yaitu dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian membatasi pengujian faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* bagi WPOP pada enam variabel yaitu: penggunaan *e-Filing*, persepsi kemudahan, persepsi pengalaman, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi.
2. Ruang lingkup penelitian hanya pada WPOP yang menggunakan layanan *e-Filing* dalam melaporkan SPT dan telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?

4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
5. Apakah kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
5. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

- 1) Aspek Teoritis
 - a. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat memberikan pengetahuan, informasi, dan wawasan bagi penulis dan pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*.

- b. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian lain yang sejenis, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2) Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan pada penerapan ilmu yang selama ini telah didapat dalam perkuliahan. Serta diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan di bidang perpajakan dan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan yang prima melalui *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

c. Bagi masyarakat

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat memberikan informasi mengenai penyampaian SPT melalui *e-Filing* bagi pihak yang berkepentingan.