

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan kas dari masyarakat yang timbal baliknya tidak diterima langsung karena dana yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah digunakan untuk membiayai pembangunan Negara, sehingga imbalan dari setoran pajak dapat dirasakan oleh wajib pajak dari setiap fasilitas yang diberikan oleh Negara (Waluyo,2007). Pajak juga merupakan sumber utama kas negara. Negara menargetkan penerimaan pajak yang ditetapkan di rencana anggaran pendapatan dan belanja Negara (RAPBN) Tahun 2017 dengan total belanja senilai Rp 2.070,5 triliun. Penyusunan RAPBN berdasarkan tiga hal utama yaitu, penerimaan pajak, pembangunan infrastruktur, dan defisit yang dijaga 2,41 % dari produk domestic bruto (PDB). Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai peran serta kewajiban warga negara dalam membiayai pembangunan. Tujuannya untuk dapat meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab masyarakatnya.

Pajak juga dijelaskan didalam Al Qur'an surah at-taubah ayat 29 yang berbunyi :

مِنَ الْحَقِّ دِينَ يَدِينُونَ وَلَا سُوْلُهُمْ رَأَىٰ اللهُ حَرَّمَ مَا يُحَرِّمُونَ وَلَا الْآخِرِ بِالْيَوْمِ وَلَا بِاللَّهِ يُؤْمِنُونَ لَا الَّذِينَ قَاتَلُوا
صَاغِرُونَ وَهُمْ يَدِّ عَنِ الْجَزِيَّةِ يُعْطُوا حَتَّىٰ الْكِتَابِ أُوتُوا الَّذِينَ

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 dhoribah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk” (QS. At-Taubah:29).

Ayat tersebut menjelaskan mengenai dhoribah atau pajak yang pada saat itu hanya diminta ketika ada kepentingan misalnya pembangunan masjid maka pemerintah akan meminta masyarakat untuk membayarkan sejumlah uang sebagai pajak pada saat itu. Berbeda dengan penerapannya di Indonesia yang menjadikan pajak sebagai iuran wajib bagi tiap orang yang menjadi wajib pajak untuk membayar pajak bukan hanya sebagai iuran ketika ada kepentingan saja tetapi diwajibkan apabila telah sampai pada masa pajaknya. Dengan demikian, pajak menjadi salah satu sumber pendapatan rutin pemerintah.

Pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi. Realisasi yang terjadi saat ini, rendahnya penggunaan *e-filing* di masyarakat mengakibatkan sulitnya untuk merealisasikan optimalisasi pemungutan pajak. Data pada tahun 2017 yang diambil dari website DJP menyebutkan bahwa hanya kisaran 60-70% dan itupun masih didominasi oleh wajib pajak pribadi karyawan dan bukan wajib pajak pengusaha. Pada tahun 1983 telah terjadi reformasi perpajakan, yaitu berubahnya sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* ke *self assesment system*. Dengan reformasi ini, perhitungan pajak terutang dari wajib pajak dilakukan oleh pemerintah (fiskus) karena pemerintah memiliki wewenang penuh atas pemungutan dari wajib pajak

diubah menjadi wewenang wajib pajak itu sendiri. Setiap wajib pajak berhak menghitung sendiri setiap pajak terutangnya (Mardiasmo,2009).

Selain perubahan system pemungutan, usaha lain yang dilakukan direktorat jenderal pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah dengan mengeluarkan peraturan perpajakan KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 mei 2004 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. Pemerintah meluncurkan aplikasi yang memudahkan wajib pajak melakukan penyampaian surat pemberitahuan melalui *e-filing*. E-filling merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tujuan dari aplikasi *e-filing* adalah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT yang dapat diakses dimana saja dan tidak tergantung dengan jam kerja. Kemudahan tersebut diharapkan membuat wajib pajak menghemat waktu dan juga biaya serta meminimalisir sumber daya manusia untuk mendata setiap wajib pajak di kantor pelayanan pajak. Selain itu kerahasiaan dari informasi yang diberikan oleh wajib pajak dapat dijamin karena setiap informasi diberikan dan diterima secara langsung oleh direktorat jenderal pajak secara *online* dan *real time*. Berlakunya sistem *e-filling* memiliki beberapa kelebihan bagi wajib pajak diantaranya data yang disampaikan wajib pajak akan tersusun rapi karena penomoran akan dilakukan dengan system komputerisasi,

dan dalam penyampaianya dapat dilakukan dengan cepat dan aman karena dapat menggunakan flasdisk atau CD sehingga mempermudah dalam pembuatan pelaporan pajak serta meminimalkan penggunaan kertas (Lingga,2012)

Aplikasi *e-filing* masih belum dikenal baik oleh wajib pajak khususnya orang tua yang masih belum mengerti teknologi maupun informasi perpajakan. Sehingga jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem tersebut masih relatif rendah (Lucas, 2018). Kurangnya pemahaman atas sistem baru tersebut menjadi alasan masih banyak wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual yaitu datang ke kantor pelayanan pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam penggunaan aplikasi yang terbilang baru dimata masyarakat membuat penggunaan *e-filling* dirasa belum maksimal.

Pemahaman masyarakat akan teknologi diperlukan dalam penerapan bentuk pelayanan pajak yang berbasis pada teknologi internet seperti aplikasi *e-filing* (Ibrahim nur dalam Dadan,2014). Hal ini menjadi kendala umum yang dihadapi pemerintah dalam penerapan *e-filling* di masyarakat dimana minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* masih kurang dikarenakan masyarakat yang masih belum begitu memahami mengenai penggunaan teknologi internet (Djatnika,2014). Berbagai hal harus dipersiapkan seperti sumberdaya manusia, sarana dan perangkatnya dan dalam persiapannya memerlukan proses dan waktu yang panjang (Noviarna dalam Sugihanti,2011). Sosialisasi tentang sistem *e-filling* serta manfaat pajak menjadi salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan kesadaran dari masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat

mengakibatkan terjadinya perubahan sikap masyarakat terhadap e-filling (Andyastuti,2013).

Secara teoritis, *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan bahwa keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi itu bergantung pada persepsi kemudahan dan kegunaannya (Davis,1989). Semakin seseorang merasakan manfaat dan kemudahan dari teknologi maka semakin meningkatkan minat untuk menggunakan teknologi maupun sistem tersebut. Teori ini banyak digunakan pada penelitian yang berkaitan dengan teknologi. Penelitian sebelumnya sudah dilakukan oleh Handayani dan Harsono (2016) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh pada sikap untuk menggunakan teknologi komputerisasi kegiatan pertanian. Hasil ini menunjukkan bahwa seseorang ingin menggunakan teknologi apabila sudah merasakan sendiri kemudahan dan manfaatnya yang membantu kinerja dari seseorang itu sendiri. Fatmasari dan Ariandi (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh terhadap penerimaan KRS online. Persepsi kemudahan dan kegunaan yang semakin tinggi akan menimbulkan minat dan penerimaan yang besar pula pada penggunaan teknologi. Persepsi kemudahan dan kegunaan pada siswa menimbulkan minat penggunaan *E-learning* (Yulianto,2011). Akses yang mudah serta efektivitas dalam membantu pengerjaan tugas membuat para siswa mau menggunakan *e-learning*. Hal ini berarti persepsi kemudahan dan kegunaan para siswa mempengaruhi keinginan untuk menggunakan *e-learning*. Persepsi pemakai mempengaruhi penerimaan system informasi keuangan daerah (Sayekti dan Putarta, 2016). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa apabila pengguna

menganggap system tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat kepada pengguna maka mereka akan mudah untuk menerima system tersebut. Penelitian sebelumnya dilakukan untuk berbagai penggunaan teknologi dimana dalam penelitian ini teknologi yang digunakan adalah *E-filing*.

Penelitian ini dilakukan terhadap partisipan yang belum berpengetahuan mengenai perpajakan maupun *e-filing*. Partisipan tersebut dipilih untuk mengetahui seberapa besar minat orang yang belum berpengetahuan setelah diberikan pelatihan. Wajib pajak belum berpengetahuan dipilih untuk mewakili wajib pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan teori TAM untuk mengetahui reaksi dari partisipan setelah diberikan pelatihan dan penyuluhan mengenai perpajakan terhadap keinginan partisipan untuk melaporkan SPT wajib pajak melalui *e-filing* setelah partisipan merasa teknologi ini mudah digunakan dan memberikan manfaat untuk partisipan.

Penelitian sebelumnya terkait penggunaan e-filing telah dilakukan oleh Rahayu (2016) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat para wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Selain itu dari penelitian Wardani dan Ambarwati (2016) dimana seseorang akan terbiasa menggunakan system teknologi apabila secara terus menerus menggunakan hal tersebut, dan selanjutnya seseorang akan merasakan manfaatnya. Wardani dan Ambarwati (2016) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak menggunakan e-filing. Hal ini menunjukkan bahwa orang akan menggunakan e-filing apabila merasakan sendiri kemudahan dan

manfaatnya. Penggunaan E-filing dirasa mudah dan efektif dalam membantu wajib pajak melaporkan SPT nya tanpa harus ke kantor pajak dan mengurangi beban kantor pelayanan pajak tanpa repot menginput data. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, teknik ini mempunyai kekurangan yaitu hasil jawaban yang bisa bias dimana persepsi seseorang tidak bisa dinilai secara langsung melalui jawaban kuesioner. Responden bisa jadi tidak memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak melihat langsung reaksi dari responden dan bagaimana cara dia menjawabnya. Semakin seseorang mengetahui manfaat yang diterima apabila menggunakan e-filing maka akan semakin mendorong wajib pajak terus menggunakannya (Lie dan Sadjarto,2013) dan dari ketiga penelitian tersebut digabungkan dengan penelitian yang berkaitan dengan penyuluhan yang dilakukan oleh Winerungan (2013), Atika dan Kharlina (2014), Andyastuti dan Husnaini (2013) Burhan (2015) yang menyatakan bahwa penyuluhan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penyuluhan atau pelatihan yang diberikan kepada wajib pajak yang belum berpengetahuan diharapkan dapat meningkatkan niat untuk menggunakan e-filing.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kemudahan dan kemanfaatan *e-filing* melalui pelatihan yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang belum berpengetahuan terhadap niat pelaporan wajib pajak melalui *e-filing* dengan menggunakan metode eksperimen laboratorium. Sebelum pengujian terlebih dahulu dilakukan pelatihan, pelatihan dilakukan agar partisipan yang mengikuti eksperimen mengerti tentang perhitungan dan pelaporan pajak

menggunakan *paper based* dan *e-filing* dan dapat mempersingkat waktu. Penelitian ini penting dilakukan karena penyuluhan atau pelatihan perpajakan dan pengisian SPT dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak belum berpengetahuan dalam membayar pajak yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian sebelumnya banyak yang menggunakan metode survei dengan kuesioner. Kelemahan survei adalah boleh jadi bukan yang sesungguhnya yang dirasakan atau bukan fakta dilapangan yang bisa jadi berbeda dengan persepsi tanpa pernah menggunakan *e-filing*. Peneliti menggunakan metode eksperimen untuk memunculkan reaksi karena keterlibatan langsung partisipan dengan software yang digunakan. Dibanding kuesioner, penggunaan metode eksperimen lebih mampu memberikan jawaban yang sebenarnya bukan hanya persepsi seseorang karena mereka terlibat dan menggunakan langsung aplikasi *e-filing* sehingga jawaban dari pertanyaan yang diberikan benar benar berdasarkan yang sesungguhnya terjadi dilapangan seperti apa.

Penelitian ini menguji mahasiswa yang belum berpengetahuan tentang pajak sebagai subjek penelitian. Subjek yang belum berpengetahuan dipilih untuk dapat mewakili calon wajib pajak pribadi yang masih minim pengetahuan perpajakan atau tidak memahami perpajakan. Dalam konteks masyarakat umum, mahasiswa belum berpengetahuan akan mewakili pemilik usaha UMKM yang belum berpengetahuan dalam perpajakan. Subjek dipilih karena untuk mengetahui manfaat dari pelatihan pada wajib pajak yang belum berpengetahuan pada penggunaan *e-filing* apakah setelah diberikan pelatihan mereka merasakan kemudahan dan kegunaan dari *e-filing* dan keinginannya untuk menggunakan *e-*

filing. Pelatihan diberikan untuk mempersingkat waktu penelitian. Partisipan yang belum berpengetahuan akan membutuhkan waktu yang lama untuk mengerjakan soal yang diberikan, sehingga perlu diadakan pelatihan sebelumnya

Penulis akan lebih berfokus pada subjek yang belum memahami perpajakan dan penggunaan dari *e-filing*, sehingga mampu mencerminkan pengaruh kemudahan dan kemanfaatan *e-filing* bagi wajib pajak terhadap minat penggunaan *e-filing* jika diberikan pelatihan dalam penggunaan *e-filing* tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini akan menguji kemudahan dan kebermanfaatan metode pelaporan pajak dengan metode eksperimen pada mahasiswa yang belum berpengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan akan meningkatkan niat penggunaan *e-filing* yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelatihan yang diberikan kepada wajib pajak pribadi yang belum berpengetahuan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN E-FILING TERHADAP NIAT PELAPORAN PAJAK ORANG PRIBADI BELUM BERPENGETAHUAN”.

B. BATASAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang ada masalah penelitian ini terbatas pada lingkup mengenai pengaruh dari pelatihan perhitungan dan pelaporan SPT yang dilakukan kepada wajib pajak yang belum memahami cara penghitungan dan pelaporan pajak secara *manual* maupun *e-filing*. Pelatihan dilakukan karena partisipan belum memiliki pengetahuan mengenai perhitungan dan pelaporan

sehingga perlu diadakan pelatihan agar partisipan mengerti tentang apa yang dikerjakan dan mempersingkat waktu penelitian. Peneliti menggunakan mahasiswa yang belum mendapatkan mata kuliah perpajakan dan belum mengikuti brevet pajak A dan B sebagai penyuluh. Material simulasi untuk eksperimen hanya didesain untuk mengerjakan SPT wajib pajak orang pribadi (SPT 1770,1770s).

C. RUMUSAN MASALAH

Berbagai latar belakang penelitian penulisan pada penelitian ini menghasilkan rumusan masalah yaitu:

1. Apakah kemudahan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat pelaporan pajak bagi wajib pajak orang pribadi belum berpengetahuan?
2. Apakah kebermanfaatan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat pelaporan pajak bagi wajib pajak orang pribadi belum berpengetahuan?
3. Apakah penggunaan metode *e-filing* meningkatkan niat(*intention to use*) wajib pajak dibandingkan metode *paperbased*?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah tercantum di atas penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji teori Technology Acceptance Model yang mengatakan bahwa minat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan yang dirasakan saat menggunakan teknologi tersebut dan mendapatkan bukti empiris yang tepat dan jelas sehingga dapat digunakan sebagai bentuk pertimbangan pemerintah dalam hal perbaikan

sistem maupun pertimbangan metode penyuluhan yang akan dilakukan sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada konteks *intention to use*, pengujian teori tersebut dilakukan melalui perbandingan antara *e-filing* dan *paper based*. Pengujian paperbased dilakukan karena pada praktiknya DJP masih memperbolehkan penggunaan *paperbased*. pelaporan melalui *e-filing* dibantu oleh petugas pajak. Pelatihan diberikan kepada wajib pajak yang belum berpengetahuan untuk mengetahui seberapa besar minat seseorang jika sudah mengetahui cara penghitungan dan pelaporan secara *manual* maupun *e-filing*. Jika teknologi tersebut mudah dan bermanfaat, harapannya akan mendorong minat penggunaan *e-filing*.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengaruh perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan adanya pelatihan yang diberikan pada penerapan *e-filing* terhadap pelaporan SPT PPh dengan menggunakan studi eksperimen yang akan memberikan bukti empiris. Studi eksperimen diharapkan bisa memberikan hasil yang lebih *real* dibandingkan dengan penggunaan metode survei. Pada metode survey dengan kuesioner hanya memberikan hasil dari persepsi seseorang tanpa menggunakan langsung aplikasi *E-filing* sehingga jawaban dari kuesioner bisa saja

bukan yang sebenarnya dirasakan oleh subjek. Berbeda dengan eksperimen yang menggunakan dan merasakan langsung manfaat dan kemudahan aplikasi *E-filing*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berusaha untuk memberikan kontribusi pada pemerintah untuk membantu dalam pertimbangan pengembangan sistem maupun metode dalam pelatihan dan penyuluhan tentang perpajakan yang gencar dilakukan oleh KPP. Pelatihan ini dapat membantu wajib pajak untuk memahami dan mengetahui manfaat dan kemudahan *e-filing*. Pemahaman akan perpajakan dan *e-filing* diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui *E-filing*. Dengan pelatihan yang dilakukan, pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT melalui *e-filing* untuk wajib pajak yang awalnya belum mempunyai pengetahuan tentang menghitung pelaporan pajak.