

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak didefinisikan sebagai kewajiban wajib oleh WP (Wajib Pajak) baik orang pribadi atau badan kepada kas negara, yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak akan digunakan pemerintah dalam melakukan kesejahteraan masyarakat. Dari tahun ke tahun tingkat pembayaran pajak selalu mengalami peningkatan. Data dari BPS (Badan Pusat Statistik) menunjukkan bahwa total pendapatan negara yang bersumber dari pajak sejak tahun 2010-2015 selalu mengalami peningkatan yaitu dari 11,44% meningkat menjadi 21,22%. Sumber lain yaitu Kemenku, (2015) menjelaskan bahwa penerimaan negara pada tahun 2015 mencapai Rp1.491,5 T hampir Rp1.235,8 T berasal dari pendapatan pajak. Hasil dari penerimaan pajak tersebut akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah salah satunya untuk pembangunan nasional.

Besarnya pendapatan pajak yang mempengaruhi pendapatan negara maka pemerintah melakukan beberapa hal untuk memaksimalkan penerimaan dari sektor perpajakan. Semakin tingginya jumlah pendapatan negara dari penerimaan pajak maka menunjukkan semakin meningkatnya pula jumlah WP baik orang pribadi atau badan yang ada di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan dari perpajakan adalah melakukan pembaruan sistem pajak yaitu modernisasi administrasi

perpajakan. Modernisasi yang dilakukan oleh DJP (Direktorat Jendral Pajak) dalam sistem perpajakan merupakan sebuah reformasi perpajakan, salah satunya adalah perubahan pada sistem pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan administrasi perpajakan. Dengan adanya perubahan sistem pelayanan menggunakan teknologi informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan memudahkan WP dalam melakukan kewajibannya dan fiskus diharapkan dapat lebih terbuka dalam melakukan pemungutan pajak sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2007.

Perubahan sistem perpajakan pertama kali dilakukan DJP pada tahun 2004 dengan dikeluarkannya Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004. Keputusan tersebut berisi tentang penyampain SPT (Surat Pemberitahuan) secara elektronik. Sistem penyampain SPT secara elektronik yang selanjutnya disebut dengan *e-filing* yang diresmikan oleh DJP dan Presiden Republik Indonesia yang saat itu dijabat oleh Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 24 Mei 2005. *E-filing* adalah salah satu cara yang dapat digunakan WP orang pribadi atau badan dalam melaporkan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui ASP (*Application Service Provider*). Sistem *e-filing* tidak hanya digunakan oleh WP orang pribadi namun dapat digunakan oleh WP badan. Pada tahun 2005-2011 WP yang akan menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT harus menggunakan layanan ASP, namun mulai tahun 2012 WP dapat menggunakan secara langsung aplikasi *e-filing* melalui *website* DJP yaitu melalui www.pajak.go.id.

Perbedaan *e-filing* menggunakan layanan ASP dan melalui *website* DJP salah satunya adalah tarif yang dibebankan untuk penyampaian SPT melalui ASP dibebankan tarif sesuai tarif ASP, sedangkan untuk penyampaian SPT melalui DJP tidak dibebankan biaya.

Tingkat penggunaan *e-filing* di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kenaikan akan tetapi penggunaan *e-filing* tidak sebanding dengan jumlah WP yang ada di Indonesia dan minat menggunakan *e-filing* masih rendah dibanding dengan yang menggunakan sistem manual. Berdasarkan data dari DJP menunjukkan bahwa WP orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT PPh pada tahun 2013 dan 2014 secara berturut-turut sebanyak 1.081.164 WP, 2.469.572 WP, sedangkan untuk WP yang menyampaikan SPT secara manual pada tahun 2013 dan 2014 sebanyak 6.510.408 WP dan 6.429.925 WP. Dari hasil tersebut terlihat jelas bahwa WP yang menggunakan *e-filing* masih sangat rendah dibandingkan dengan WP yang menyampaikan SPT secara manual.

Kondisi di Indonesia ini sangat berbeda dengan beberapa kondisi di negara lain salah satunya adalah Belanda yang telah sukses dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kesuksesan penggunaan *e-filing* di Belanda dikarenakan pada negara tersebut semua WP diwajibkan untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT baik WP orang pribadi maupun badan, kewajiban tersebut memberikan dampak yang positif untuk WP salah satunya adalah tidak adanya campur tangan pihak ketiga dalam menyampaikan SPT, Yilmaz dan Koligne (2013).

Menurut Wibisono dan Toly (2014), bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan WP ketika menggunakan *e-filing* yaitu sistem *e-filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan karena pada sistem *e-filing* dapat diakses kapan pun yaitu selama 24 jam sehari serta 7 hari dalam seminggu 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 DJP.

Melihat beberapa manfaat yang dapat dirasakan serta melihat rendahnya minat WP menggunakan *e-filing* di Indonesia maka berbagai upaya telah dilakukan DJP untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* di Indonesia. Salah satunya adalah upaya yang dilakukan oleh KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Yogyakarta dengan cara membentuk duta *e-filing*. Pembentukan duta *e-filing* bertujuan untuk mengikuti sebuah sosialisasi pelaporan SPT Tahunan PPh secara *online*. Pada sosialisasi duta *e-filing* mengundang dua perwakilan untuk setiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan instansi pemberi kerja yang menjabat sebagai bendahara dan tenaga kerja yang mempunyai keahlian atau pemahaman tentang internet. Diharapkan dengan adanya duta *e-filing* mereka dapat menjadi *leader* dan memberikan informasi terkait dengan penggunaan *e-filing*, sehingga pada saat pengisian SPT tidak terjadi kesulitan, Nugraha (2016).

Upaya pemerintah dalam meningkatkan jumlah WP dalam menggunakan *e-filing* yaitu dengandikeluarkannya surat edaran No.8/PJ/2015 yang disahkan

pada tanggal 31 Desember 2015. Isi surat edaran tersebut adalah mewajibkan ASN (Aparatur Sipil Negara), TNI (Tentara Nasional Indonesia), POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dan menyampaikan SPT Tahunan PPh menggunakan *e-filing*.

Faktor yang bisa menjadi penyebab minat WP untuk menggunakan *e-filing* bisa dilihat dari dua aspek yang pertama adalah dari persepsi WP itu sendiri dan kesiapan teknologi informasi. Persepsi wajib pajak terdiri dari persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang merupakan konstruk dalam model TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM merupakan teori yang menjelaskan tentang pengaruh penggunaan teknologi informasi dan penerimaan individu terhadap teknologi informasi tersebut. Persepsi kegunaan menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya sedangkan persepsi kemudahan tentang sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan bebas dari usaha apapun. Ketika wajib pajak mempunyai persepsi kegunaan dan kemudahan yang tinggi maka minat wajib pajak menggunakan *e-filing* akan semakin tinggi dan sebaliknya jika persepsi kegunaan dan kemudahan rendah maka akan semakin rendah minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Selain kedua persepsi diatas terdapat persepsi lain yang dapat menjadi faktor penggunaan *e-filing* yaitu persepsi risiko. Persepsi risiko merupakan persepsi WP terkait dengan risiko keamanan dan kerahasiaan informasi data

pribadi WP dalam sistem *online*. Keamanan dapat didefinisikan bahwa penggunaan sistem informasi tersebut aman atau dengan kata lain risiko terjadinya pencurian data pengguna rendah. Sedangkan kerahasiaan terkait dengan data pribadi WP terjamin kerahasiannya, yaitu tidak ada pihak ketiga yang dapat mengakses akun pribadi WP tanpa sepengetahuan WP. Dalam sistem *e-filing* aspek keamanan data pribadi WP dapat dilihat dengan adanya *username* dan *password* yang telah diberikan DJP untuk masing-masing WP, sehingga tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. Jadi semakin rendah persepsi risiko pada penggunaan sistem maka akan semakin tinggi minat menggunakan *e-filing*. Dari aspek kesiapan teknologi informasi adalah dilihat dari sistem teknologi tersebut. Ketika teknologi dapat diterima oleh pengguna dengan baik dan tanpa ada rasa ragu dalam menggunakan teknologi untuk melakukan pekerjaan maka dapat dikatakan teknologi tersebut telah siap untuk digunakan oleh pengguna, Desmayanti (2012).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi yaitu jumlah pengguna *e-filing* yang masih rendah dibandingkan dengan yang menggunakan sistem manual dan berdasar penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa masih banyak kekurangan dalam sistem *e-filing* sehingga menyebabkan WP enggan melaporkan SPT melalui *e-filing*. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang minat pengguna *e-filing* WP orang pribadi yang telah diwajibkan menggunakan *e-filing* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kompilasi, yaitu penelitian yang mereplikasi pada dua penelitian. Pertama adalah penelitian dari Azmi dan Bee

(2010) yang menguji persepsi kemudahan mempunyai efek positif terhadap persepsi kegunaan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempunyai efek positif terhadap minat menggunakan *e-filing*, dan persepsi risiko memiliki efek negatif terhadap minat WP menggunakan *e-filing* di Malaysia serta pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-filing*. Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian Azmi dan Bee adalah sama-sama menguji persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-filing* dan perbedaannya adalah pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah WP yang ada di wilayah DIY.

Selain itu penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan Wibisono dan Toly (2014) yang menguji keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-filing* di Surabaya. Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian Wibisono dan Toly adalah sama-sama menguji persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi informasi terhadap minat menggunakan *e-filing*, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian yang akan dilakukan kesiapan teknologi informasi digunakan sebagai variabel *intervening*, karena kesiapan teknologi informasi dirasa dapat mempengaruhi hubungan tidak langsung antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-filing*. Perbedaan lain penelitian ini dengan penelitian Wibisono dan Toly (2014) adalah sampel

yang digunakan. Sampel pada penelitian ini adalah WP orang pribadi sedangkan pada penelitian sebelumnya adalah WP badan.

Jadi secara umum perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti akan melakukan penelitian tentang minat WP dalam menggunakan sistem *e-filing* pada penyampaian SPT Tahunan PPh formulir 1770S yang terdiri dari tiga variabel independen meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, satu variabel *intervening* yaitu kesiapan teknologi informasi dan satu variabel dependen minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “PENERIMAAN SISTEM *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”.

B. Batasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah pada penelitian dilakukan dengan tujuan agar saat proses penelitian hanya fokus pada permasalahan yang akan diteliti dan tidak keluar dari permasalahan yang telah ditetapkan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Responden penelitian adalah WP Orang Pribadi yang telah diwajibkan menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang pribadi formulir 1770S yaitu PNS dan POLRI di DIY yang terdiri dari empat kabupaten dan satu kota yaitu Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunungkidul dan Kota Yogyakarta.
2. Variabel bebas penelitian ini adalah:

- a. Persepsi Kegunaan
 - b. Persepsi Kemudahan
 - c. Persepsi Risiko
3. Variabel terikat pada penelitian ini adalah:
 - a. Minat menggunakan *e-filing*
 4. Variabel *intervening* pada penelitian ini adalah kesiapan teknologi informasi terhadap minat menggunakan *e-filing*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi?
4. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?
5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?

6. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.
5. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.
6. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh positif persepsi risiko terhadap minat menggunakan *e-filing* WP orang pribadi dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi risiko, kesiapan teknologi informasi terhadap minat menggunakan *e-filing*. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangsih dalam dunia keilmuan terutama dalam bidang perpajakan dan dapat memberikan informasi maupun wawasan yang lebih luas bagi pembaca.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi DJP untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan pengguna *e-filing* khususnya di wilayah DIY.

