

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang berasal dari iuran rakyat yang bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Menurut Undang-Undang Pajak No.28 Tahun 2007, pajak adalah sebuah sumbangan atau kontribusi wajib dari rakyat kepada negara yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pemerintah dan kemakmuran rakyat. Zain (2007) mendefinisikan pajak sebagai iuran masyarakat kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan umum undang-undang, tidak mendapat prestasi kembali, berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Meningkatnya anggaran negara setiap tahun menyebabkan pendapatan pajak negara harus meningkat. Hingga saat ini pemerintah masih mengandalkan pajak sebagai sumber utama pendapatan negara. Pajak digunakan untuk berbagai macam kepentingan, antara lain pembangunan infrastruktur, pemberian subsidi, pembayaran utang luar negeri, dan lain-lain.

Indonesia menganut sistem perpajakan *Self Assesment System*. Sari (2013) menyatakan, *Self Assesment System* adalah sistem pemungutan pajak dengan cara perhitungan jumlah pajak yang harus dibayar dan diserahkan sepenuhnya kepada wajib pajak berdasarkan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak diberikan kepercayaan penuh dan tanggung jawab yang lebih besar oleh kantor pajak (fiskus) untuk melakukan perhitungan pajak mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung besarnya pajak terutang, membayar pajaknya sendiri ke bank atau ke kantor pos, dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dikirimkan melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara umum

dilakukan dengan cara menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, wajib pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual (Dewi, 2009). Melalui cara ini kesalahan dalam perekaman lebih mudah terjadi.

Meningkatnya kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan terobosan-terobosan dan inovasi mengikuti perkembangan zaman untuk meningkatkan pendapatan pajak negara. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filling* atau *Electronic Filling System*. *E-Filling* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Menurut Wiyono (2008), *e-Filling* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan memanfaatkan jalur internet secara *online* dan *real time* melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi), sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Dewi (2009) peranan Teknologi Informasi (TI) dapat dipahami sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Dalam perpajakan, sistem ini mempermudah bagi wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang dan antri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pengguna *e-Filling* juga dapat memonitoring akan proses kemajuan secara *real time* dari pelaporan pajak yang dikirimkannya, mengurangi kemungkinan terjadinya salah input data, dan memberikan keamanan yang tinggi pada data pengguna karena sistem ini dilindungi dan hanya sistem komputer Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dapat mengaksesnya.

Undang-Undang KUP menjelaskan bahwa meskipun pada prinsipnya setiap wajib pajak harus melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), akan tetapi ada beberapa pertimbangan lain wajib pajak yang dikecualikan dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan Pasal 18 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), terdapat wajib pajak penghasilan tertentu dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Wajib pajak tersebut yaitu wajib pajak orang pribadi yang dalam satu tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan neto tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang PPh, yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPh Pasal 25 dan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan PPh wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan kegiatan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas. Dengan demikian wajib pajak yang hanya memperoleh penghasilan dari profesi sebagai ASN/TNI/Polri yang hanya mempunyai kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi saja.

E-Filing yang memberikan kemudahan serta praktis penggunaannya seharusnya mendapat respon yang baik oleh wajib pajak, namun sampai saat ini penerapannya dirasa masih belum optimal. Jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini disebabkan karena perbedaan persepsi dan keterbatasan wajib pajak dalam mengoperasikan *e-Filing*. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diperlukan pengenalan *e-Filing* yang lebih gencar agar dapat meningkatkan pengguna *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

Minat didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk melakukan tindakan. Minat dapat berubah sewaktu-waktu karena disebabkan oleh beberapa faktor. Minat seseorang untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu berdasarkan persepsi dan pertimbangan tentang informasi atas sesuatu tersebut. Penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) menyatakan wajib pajak akan berminat menggunakan *e-Filing* apabila mereka telah mengetahui manfaat dari penggunaan *e-Filing*. Menurut peneliti ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat wajib

pajak dalam menggunakan *e-Filling* diantaranya faktor pengetahuan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, dan kesiapan teknologi informasi.

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang membahas mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*, yaitu Rahayu (2016), Wibisono dan Toly (2014), serta Mujiyati *et al.*, (2015). Hasil dari penelitian Rahayu (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*, sedangkan keamanan dan kerahasiaan serta pengalaman berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling* sebagai sarana pelaporan pajak. Keamanan dan kerahasiaan dan kesiapan teknologi informasi mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling* (Wibisono dan Toly, 2014). Variabel pengalaman menurut penelitian Mujiyati *et al.*, (2015) berpengaruh dalam perilaku penggunaan *e-Filling*.

Selain dari 2 (dua) variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan menganut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya di atas, maka dalam penelitian ini menambahkan variabel pengetahuan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, dan kesiapan teknologi informasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka judul penelitian ini adalah “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filling*”. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gresik Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*?

4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?
5. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?
6. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
3. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
4. Mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
5. Mengetahui pengaruh pengalaman mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
6. Mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi mengenai *e-Filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai informasi dan menambah pengetahuan mengenai kemudahan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-Filing* bagi wajib pajak.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, menjadi referensi bagi mahasiswa lain, dan menjadi bahan bacaan di universitas.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gresik Utara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada aparat pajak dalam memberikan gambaran atau sosialisasi mengenai pengaruh penggunaan sistem *e-Filling* bagi wajib pajak sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.

1.4 Kontribusi

Terdapat kontribusi dalam penelitian ini:

a. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini menggunakan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Minat wajib pajak menggunakan *e-Filling* berasal dari niat dan beberapa variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu pengetahuan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman serta kesiapan teknologi informasi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bukti empiris untuk memperkuat model teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

b. Kontribusi Praktis

Penelitian ini menguji beberapa variabel yang dapat memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam mengoptimalkan dan meningkatkan pengguna *e-Filling* dengan menyediakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat tersebut.