

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang intens menjalankan program pembangunan. Perkembangan yang dilakukan Indonesia berupa peningkatan pembangunan yang direncanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya. Salah satu usaha pemerintah dalam memperoleh pendapatan negara adalah dengan menggali sumber dana dalam negeri berupa penerimaan pajak (Romandana, 2013).

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak seperti mengadakan pembaruan dalam sistem perpajakan yang disebut dengan reformasi perpajakan (*tax reform*) guna meningkatkan pendapatan negara yang berasal dari sektor perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada wajib pajak (Novarina, 2005). Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Dewi, 2009).

Menjawab dan menyikapi hal tersebut, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada tanggal 24

Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing*(*electronic filing system*) yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *realtime*.

Menurut Novarina (2005), layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui internet kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi, 2009). Hal ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Pelaksanaan *e-filing* telah berjalan dari tahun 2005 namun pada faktanya lebih dari 20% dari 32.000 pegawai pajak tidak maksimal dalam pemanfaatan teknologi modern. Kasubid manajemen transformasi dan proses bisnis DITJEN pajak mengungkapkan bahwa “dari 32.000 pegawai pajak sebanyak 5.000–6.000 pegawai tidak maksimal dalam performa teknologi modern”. Selain itu masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang *e-filing* karena sosialisasi belum maksimal (Noviandini, 2012).

Menurut Amalia (2010), masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami benar *e-system* dan cara penggunaanya serta sering terjadinya kendala dari segi teknis dalam sistem *online* masih sering

terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem *online* tersebut mengalami hambatan yang mengakibatkan proses dalam *e-system* terhambat.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan wajib pajak badan sebagai objek penelitiannya. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian dimana dalam penelitian ini tidak hanya meneliti dari segi wajib pajak saja tetapi juga meneliti dari segi aparatur pajak dan sistem teknologi informasi *e-filing*. Selain itu perbedaan juga terletak pada pendekatannya dimana dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jika penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) hanya ingin menguji apakah intensitas perilaku berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Jika dari beberapa persepsi tersebut telah berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* maka penelitian ini ingin meneliti sejauh mana *e-filing* telah berjalan dan seberapa efektif pelaksanaan *e-filing* ditinjau dari segi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi yang digunakan. Efektivitas tersebut akan dianalisis dengan menggunakan *Technolgy Acceptance Model (TAM)* yang merupakan pendekatan yang menjelaskan tentang perilaku individu dalam menerima suatu teknologi informasi.

Untuk menentukan dimana penelitian akan dilakukan maka peneliti akan menggunakan dasar penentuan lokasi penelitian berdasarkan data monitoring pelaporan SPT secara *e-filing* tahun 2012 di DJP KANWIL II JATIM.

Tabel 1.1 Monitoring Penyampaian SPT Wajib Pajak

MONITORING PENYAMPAIAN SPT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI 1770S DAN 1770SS MELALUI EFILING WWW.PAJAK.GO.ID

210 - KANWIL DJP JAWA TIMUR II

NO	NAMA KANTOR	TAHUN LAPOR				
		2012	2013			
			NIHIL	KURANG BAYAR	LEBIH BAYAR	TOTAL SPT
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7
1	601 - PRATAMA BOJONEGORO	24	75	0	1	76
2	602 - PRATAMA MOJOKERTO	57	206	3	7	216
3	603 - PRATAMA SIDOARJO BARAT	14	52	0	4	56
4	608 - PRATAMA PAMEKASAN	13	44	2	1	47
5	612 - PRATAMA GRESIK UTARA	11	68	0	0	68
6	617 - PRATAMA SIDOARJO SELATAN	48	161	1	1	163
7	621 - PRATAMA MADIUN	39	105	3	2	110
8	641 - Madya SIDOARJO	0	0	0	0	0
9	642 - PRATAMA GRESIK SELATAN	7	14	0	1	15
10	643 - PRATAMA SIDOARJO UTARA	35	97	3	6	106
11	644 - PRATAMA BANGKALAN	0	21	0	0	21
12	645 - PRATAMA LAMONGAN	10	34	0	1	35
13	646 - PRATAMA NGAWI	28	70	0	1	71
14	647 - PRATAMA PONOROGO	17	55	0	3	58
15	648 - PRATAMA TUBAN	12	31	0	2	33
TOTAL		315	1,033	12	30	1,075

TANGGAL PROSES : 12-12-2013,

Tabel 1.1 merupakan tabel data monitoring pelaporan SPT secara *e-filing* tahun 2012 di semua kantor pajak yang berada di bawah naungan DJP KANWIL II Jatim. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa KPP Sidoarjo Selatan menempati peringkat kedua dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara *e-filing*. Sedangkan KPP Pratama Mojokerto menjadi pesaingnya di peringkat tertinggi pengguna *e-filing*.

Menurut Kepala KPP Pratama Sidoarjo Selatan pada tahun 2013 jumlah wajib pajak orang pribadi sejumlah 63.027 dari jumlah wajib pajak tersebut ditargetkan untuk penggunaan *e-filing* sebanyak 2.229 dan realisasi yang didapat sebanyak 3.309. Jumlah realisasi penggunaan *e-filing* melebihi dari jumlah yang ditargetkan hal tersebut dapat diartikan bahwa wajib pajak di KPP Sidoarjo

Selatan memiliki antusias yang tinggi terhadap *e-filing*. Sedangkan KPP Pratama Mojokerto memiliki 68.310 wajib pajak dan menargetkan sebanyak 28.869 pengguna *e-filing* ternyata realisasi target hanya menembus angka 17.536. dari angka tersebut hampir separuh dari target tidak dapat tercapai.

Selain dari fenomena ketercapaian target pengguna *e-filing* fenomena klasifikasi tingkat pendidikan juga merupakan salah satu dasar pemilihan lokasi penelitian. Data kependudukan di Sidoarjo dan Mojokerto ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo dan Mojokerto
Menurut Pendidikan Tahun 2012

Pendidikan	Sidoarjo	Mojokerto
SMA	554.437	1659
Diploma	492.832	138
Sarjana	225.832	346

Sumber: BPS Provinsi Jatim

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah penduduk Sidoarjo yang berpendidikan tinggi lebih banya daripada penduduk Mojokerto. Menurut Pangesti (2012), alasan wajib pajak untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh faktor kerumitan, hal ini disebabkan karena salah satunya adalah faktor pendidikan atau wawasan wajib pajak yang luas sehingga mereka beranggapan bahwa kerumitan dapat diselesaikan. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih memilih menggunakan *e-filing* karena merasa tidak menemukan kerumitan di dalamnya.

Jika dikaitkan dengan jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan dari kedua Kabupaten terlihat jelas bahwa Sidoarjo lebih unggul daripada Mojokerto. Hal tersebut juga menjadi salah satu alasan pemilihan lokasi penelitian di kota Sidoarjo, dengan asumsi bahwa seseorang yang berpendidikan tinggi akan lebih memilih menggunakan *e-filing* karena merasa kerumitan dapat diselesaikan saat menggunakannya.

Berdasarkan fenomena tingkat pendidikan realisasi pencapaian pengguna *e-filing* yang melampaui target maka dipilih KPP Sidoarjo Selatan sebagai lokasi penelitian berdasarkan fenomena tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan yaitu dengan diluncurkannya produk *e-filing* atau (*electronic filing system*). Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Namun pada kenyataannya masih banyak kekurangan di dalam pelaksanaan *e-filing*, maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah penelitian adalah “bagaimana efektivitas implementasi *e-filing* ditinjau dari persepsi wajib pajak, aparatur pajak, dan sistem teknologi *e-filing* dengan pendekatan TAM sebagai alat analisa?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan *e-filing*. Efektivitas ditinjau dari segi sistem informasi, penerimaan aparatur pajak serta wajib pajak terhadap *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan utama dari penelitian ini hendaknya dapat mencapai apa yang diharapkan, yaitu :

a) Pengembangan Teori Perpajakan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum pajak, khususnya yang berkaitan dengan hukum perpajakan serta dapat digunakan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya.

b) Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibaca dan digunakan sebagai bahan tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama kepada wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media elektronik.

c) Bagi Aparatur Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu aparatur pajak dalam peningkatan kinerja dan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi terutama *e-filing*.

