

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama dari penerimaan negara. Pernyataan ini diungkapkan oleh berbagai sumber yang salah satunya adalah artikel yang ditulis oleh pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP), Iqbal (2015). Dalam artikelnya dijelaskan bahwa penerimaan pajak menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa sektor perpajakan memiliki peranan penting dalam pendapatan dan pembangunan nasional.

Apabila ditelaah dari pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pengertian tersebut terdapat beberapa unsur yang dapat dipahami, salah satunya adalah sifat memaksa dan wajib. Mengingat pentingnya peran pajak dalam pembangunan dan pendapatan nasional, dua sifat ini merupakan upaya untuk merealisasikannya. Sehingga sangat pantas jika dua sifat ini melekat dan menjadi ciri khas dari pajak.

Unsur lainnya adalah orang pribadi atau badan yang terdapat dalam pengertian pajak. Unsur tersebut merupakan unsur penting yang harus dipahami, karena orang pribadi atau badan memiliki kedudukan sebagai subyek pajak.

Sedangkan subyek pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak disebut dengan Wajib Pajak (WP) yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2, Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. WP inilah yang akan memberikan kontribusi wajibnya kepada negara. Hal yang menjadikan subyek pajak termasuk dalam WP, antara lain adalah adanya penghasilan yang diterima oleh subyek pajak. Dari penghasilan yang diperoleh tersebut sebagian dikontribusikan kepada negara dengan ketentuan yang telah diatur dalam perpajakan.

Sesuai penjelasan DJP dalam bukunya, yaitu Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak (2011) bahwa WP memiliki empat kewajiban, yaitu kewajiban mendaftarkan diri; kewajiban pembayaran, pemotongan/pemungutan, dan pelaporan pajak; kewajiban dalam hal diperiksa; serta kewajiban memberi data. Dalam buku tersebut dijelaskan bahwa kewajiban kedua dari WP adalah kewajiban pembayaran, pemotongan/pemungutan dan pelaporan pajak. Pelaporan pajak oleh WP menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT). Fungsi dari SPT itu sendiri adalah sebagai suatu sarana dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Dari pelaporan ini, WP dapat mengetahui beberapa pajak yang seharusnya dibayarkan kepada negara. Sejak awal, pelaporan pajak ini disampaikan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dimana WP tersebut terdaftar.

Sejak diberlakukannya *self assessment system*, WP diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Selain itu,

seiring berkembangnya zaman, teknologi mulai berkembang pesat. Sama halnya dalam dunia perpajakan. Dunia perpajakan juga memanfaatkan teknologi dan jaringan internet dalam meningkatkan kinerjanya sehingga diharapkan akan memperoleh hasil yang maksimal. Banyak aplikasi yang disediakan oleh dunia perpajakan untuk memudahkan WP dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Tidak terkecuali dengan pelaporan pajak yang saat ini juga bisa dilakukan menggunakan bantuan teknologi dan jaringan internet. Hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-Filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak dan diperbaharui kembali dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Menurut Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi *Aplication Service Provider* (ASP). Cara penyampaian SPT secara elektronik ini diterapkan untuk mempermudah WP dalam melaporkan pajaknya. Sehingga para WP tidak perlu khawatir dan susah payah mendatangi KPP atau KP2KP untuk melaporkan pajaknya. *E-filing* ini dapat dilakukan selama 24 jam dan dimana saja selama ada jaringan internet. Penerapan *e-filing* ini diharapkan dapat memaksimalkan dan mencapai tujuan dari dunia perpajakan.

Ternyata penerapan *e-filing* tersebut dapat diterima oleh masyarakat khususnya para WP. Penerapan *e-filing* ini juga memberikan dampak positif

terhadap dunia perpajakan. Kedua hal tersebut dapat dibuktikan dengan data sistem informasi DJP pada Tabel 1.1 yang menunjukkan bahwa penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi Tahun Pajak 2015 melalui *e-filing* adalah sejumlah 2.469.572 SPT, angka tersebut meningkat sebesar 130,90% dari tahun pajak sebelumnya yaitu 1.081.164 SPT. Dari Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa *e-filing* dapat diterima oleh masyarakat atau WP. Sehingga dapat dikatakan bahwa *e-filing* mampu menarik minat WP untuk menggunakannya.

Tabel 1.1
Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 hingga 31
Maret 2015

Uraian	31 Maret 2015	31 Maret 2014	Pertumbuhan
Manual	6,429,925	6,510,408	-1.24%
e-Filing	2,496,397	1,081,164	130.90%
Total	8,926,322	7,591,572	17.58%

Sumber: Dashboard Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Tidak hanya data dari DJP, peningkatan pengguna *e-filing* juga terjadi di KPP Pratama Pamekasan. Tercatat pada 31 Maret 2015, pengguna *e-filing* berjumlah 9.493. Namun pada 31 maret 2016 pengguna *e-filing* menjadi sejumlah 29.790 yang mengalami pertumbuhan sebesar 213,81% dari tahun sebelumnya. Hal tersebut merupakan sebuah pertumbuhan yang tinggi. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Pamekasan.

Dalam sistem informasi DJP juga dijelaskan bahwa *e-filing* membuat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi meningkat hingga 14,34%. Menurut Laili (2013), Kepatuhan WP mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh

WP berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan SPT. Bahkan DJP melalui para pegawai pajak menempatkan laporan WP sebagai pintu masuk untuk mengevaluasi kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Laili (2013) dapat disimpulkan bahwa meningkatnya kepatuhan penyampaian SPT secara tidak langsung juga meningkatkan kepatuhan pajak.

Ketertarikan WP untuk menggunakan *e-filing* inilah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, peneliti akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi WP orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* dan dampaknya terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan TAM, ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam mengadopsi teknologi, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Variabel persepsi kegunaan dipilih peneliti karena adanya ketidakkonsistenan hasil dari penelitian sebelumnya. Penelitian utama dari variabel ini dilakukan oleh Davis (1989) yang membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sebuah sistem. Setelah penelitian tersebut, banyak sekali penelitian yang mendukung bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* salah satunya yaitu penelitian Moorthy (2014). Namun pada penelitian Wahyuni (2015) membuktikan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Beberapa penelitian juga menggunakan persepsi kemudahan seperti penelitian pada Davis (1989). Dalam penelitian ini, peneliti juga memilih persepsi kemudahan sebagai salah satu variabel independen. Alasan peneliti memilih variabel persepsi kemudahan karena pada penelitian sebelumnya lebih banyak meneliti hubungan persepsi kemudahan terhadap niat bukan terhadap penggunaan sesungguhnya.

Munculnya beberapa sistem yang saat ini telah digunakan dalam lingkup global dengan bantuan internet juga memiliki dampak yang bisa dikatakan mengkhawatirkan, yaitu keamanan dan kerahasiaan dari data yang *dipublish* pada sistem tersebut. Hal tersebut seperti yang diungkapkan Herawan (2014) dalam penelitiannya bahwa keamanan dari sebuah sistem merupakan hal yang penting bagi pengguna sistem tersebut. Tidak hanya 2 (dua) variabel dari penelitian Davis (1989), peneliti juga memilih persepsi keamanan sebagai variabel independen. Hal ini dikarenakan pada penelitian sebelumnya banyak sekali hanya menguji pada niat, penggunaan, dan kepuasan sedangkan pada penelitian ini, peneliti juga ingin mengetahui apakah persepsi keamanan dapat mempengaruhi kepatuhan pajak dengan atau tanpa variabel intervening (penggunaan *e-filing*).

Variabel persepsi kredibilitas juga dipilih peneliti sebagai variabel independen. Persepsi kredibilitas dipilih karena banyak sekali penelitian yang menggunakan persepsi kredibilitas sebagai anteseden yang menentukan persepsi kegunaan, seperti dalam penelitian Chang (2005). Oleh karena itu, peneliti ingin menguji pengaruh persepsi kredibilitas secara langsung terhadap penggunaan *e-filing* bukan melalui persepsi kegunaan. Penelitian tersebut juga pernah dilakukan dalam penelitian Istiarni (2014), namun dalam penelitian tersebut diuji pada penggunaan internet *banking*. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji pada penggunaan *e-filing*.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dari sebuah sistem adalah kualitas yang diberikan oleh sistem tersebut. Pernyataan tersebut dibuktikan dalam penelitian DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa sebuah kualitas sistem merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan sistem tersebut.

Variabel independen terakhir yang dipilih dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan informasi. Variabel tersebut dipilih karena pada penelitian sebelumnya membuktikan adanya ketidakkonsistenan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian DeLone & McLean (2003) dibuktikan bahwa kualitas layanan dan informasi menentukan kesuksesan sebuah sistem. Penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian Ilias (2009) yang membuktikan bahwa kualitas layanan dan informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, penelitian Moorthy (2014) membuktikan bahwa persepsi kualitas layanan dan informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *efiling*. Sehingga dalam penelitian ini selain menggunakan persepsi kegunaan dan kemudahan, peneliti menambahkan beberapa faktor yang juga telah diuji dalam penelitian Moorthy (2014), yaitu persepsi keamanan, persepsi kredibilitas, dan persepsi kualitas layanan dan informasi. Selain itu, peneliti ingin membuktikan bahwa dengan menggunakan *e-filing* maka akan mempengaruhi kepatuhan pajak seperti pada penelitian Muturi (2015). Jika dalam penelitian tersebut terbukti penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, maka dalam penelitian ini peneliti mencoba mengganti penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening.

1.2 Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

5. Apakah persepsi kualitas layanan dan informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
6. Apakah penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kredibilitas terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas layanan dan informasi terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini hanya menguji 5 (lima) faktor yang dianggap mampu mempengaruhi WP orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* untuk kepentingan pelaporan SPT. Lima (5) faktor tersebut antara lain, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, persepsi kredibilitas dan persepsi kualitas layanan dan informasi.

Selain itu, dalam penelitian ini obyek yang diteliti hanya terbatas pada WP orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan *e-filing* yang telah terdaftar pada KPP Pratama Pamekasan.

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi dari penelitian dibagi menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

1. Kontribusi teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori dan membantu memahami dalam mendalami masalah-masalah di bidang perpajakan sehingga mampu menyelesaikan masalah dalam dunia perpajakan khususnya pelaporan pajak. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teori berupa model dan literatur tentang persepsi penerimaan WP terhadap penggunaan *e-filing* di Indonesia.

2. Kontribusi praktik

Penelitian ini diharapkan mampu membantu aparaturnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam dunia pajak dengan mengetahui keinginan WP. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan *e-filing* ataupun penggunaan teknologi lainnya untuk tahun-tahun selanjutnya. Sehingga bidang perpajakan berjalan dengan lancar dan mampu memaksimalkan kontribusinya terhadap negara.