BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga penerimaan pajak sangat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Budiman dan Pratiwi, 2010: 50). Wajib Pajak 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.Sedangkan, NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau

identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (www.pajak.go.id).

Dalam susunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak memberikan kontribusi terbesar dalam sumber pendapatan negara.Pengelolaanpajak yang baik menjadi suatu pekerjaan yang harus dilakukan pemerintah agar penerimaan pendapatan dari sektor pajak dapat dimaksimalkan. Guna mencapai target penerimaan dari sektor pajak, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan tentang perpajakan yang dapat membantu petugas Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam memaksimalkan kinerjanya untuk mengumpulkan pajak dari wajib pajak.

Berdasarkan data Kemenkeu tahun 2016 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 1.511,6 triliun rupiah, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar 273,8 triliyun rupiah. Hal itu menunjukkan bahwa sekitar 85% sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan (https://www.kemenkeu.go.id). Oleh karena itu pemungutan pajak di Indonesia menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah. Selanjutnya data dari Kemenkeu, mengenai jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak dari tahun 2014 sampai dengan 2016 seperti tampak pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Negara yang Berasal dari Pajak
dari Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016

No	Tahun Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak (Triliyun)	Target Penerimaan Pajak (Triliyun)	Tercapai (%)
1	2013	1.072,1	1.001,2	93,4
2	2014	1.143,3	1.246,1	91,7
3	2015	1.235,8	1.489,3	83,0
4	2016	1.511,6	1.546,7	97,7

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2016.

Berdasarkan tabel tersebut nampak bahwa penerimaan negara yang berasal dari pajak dari tahun ke tahun terus meningkat. Persentase ketercapaian penerimaan negara yang berasal dari pajak tahun 2016 mencapai sekitar 81,5%. Dibandingkan dengan tahun 2015 terdapat kenaikan sekitar 14,7%.

Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan perubahan-perubahan baru dalam reformasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayaan kepada Wajib Pajak dan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggung jawab di bidang perpajakan mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu di buktikan dengan data Direktorat Jenderal Pajak yang menunjukkan perkembangan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Indonesia tahun 2013 tercatat sebesar 23.631.137 orang, tahun 2014 sebesar 26.837.620 orang, tahun 2015 sebesar 30.044.103 orang dan tahun 2016 sebesar 34.031.972orang (https://www.kemenkeu.go.id).

Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi dan perubahan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, sampai dengan pengembangan sumber daya

manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Perubahan-perubahan tersebut merupakan wujud dari modernisasi perpajakan di Indonesia. Penerapan modernisasi perpajakan diarahkan untuklebih mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan transparansi dalam pemungutan pajak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dimana undang-undang memberikan kepastian hukum.

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal pengggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah dengan diterapkannya media elektronik *e-system.* Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan keefisienan.Salah satu jenis *e-system* adalah *e-filing*. *E-filing* digunakan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak terhutang dimana saja dan kapan saja. Sebelum adanya media elektronik *e-filing,* wajib pajak yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan pajak terhutang harus melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak atau dikirim melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*E-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan atau pemberitahuan

perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 mengenai pelaporan SPT secara elektronik melalui produk *e-filing* pada bulan Mei 2004.Namun dalam praktiknya, systemini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan.

Meskipun sudah diupayakan dengan sistem *e-filing*, ternyata dalam praktiknya masih banyak wajib pajak yang enggan menggunakan sistem tersebut.Hal ini bisa dilihat berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajakperihal penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Orang Pribadi tahun pajak 2015 sampai dengan tahun 2016 sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Data Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi
Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2015

Uraian	Tahun 2015	Tahun 2016	Pertumbuhan (%)
Manual	6.510.408	6.429.925	-1.24
e-Filing	1.081.164	2.496.397	130.90
Total	7.591.572	8.926.322	17.58

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2015.

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 1.2 nampak bahwa kemauan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masih rendah.Hal ini nampak dari data jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT secara manual dengan wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui *e-filing* tidak seimbang.

Penyebab rendahnya minat wajib pajak dalammenggunakan *e-filing* dikarenakan sistem *e-filing* masih sangat baru sehingga masih banyak

kekurangan-kekurangan yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*. Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada wajib pajak.

Edward dalam Wibisono dan Toly (2014: 3), dalam praktiknya *e-filing* memiliki banyak keunggulan yang sudah jelas faktanya. Keunggulan-keunggulan *e-filing* meliputi *convenience* (kenyamanan) yaitu *e-filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat, kemudahan pengembalian kelebihan pajak terhutang (restitusi), keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan *online* dan panduan penggunaan, mengurangi kesalahan mengentri data, mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak dengan mengurangi biaya penanganan kembali kertas dan kebutuhan untuk mempekerjakan sejumlah besar staf untuk melipat secara manual, mengurutkan lampiran dan *data capture*, informasi tepat waktu, peningkatan kualitas data, sehingga mengurangi risiko audit dan hukuman sebagai pengembalian diajukan elektronik memiliki tingkat kesalahan jauh lebih rendah.

Kekurangan-kekurangan *e-filing* menurut hasil penelitian Nuraeni dalam Wibisono dan Toly (2014: 4), bahwa proses *e-filing* hanya sebatas merubah systemmanual ke systemdigital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena sistem *e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat

back-off (sistem akuntansi) yang dilakukan wajib pajak. Penelitian Widjaya dalam Wibisono dan Toly (2014: 4), menemukan bahwa kelemahan dari sistem *e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual dikarenakan kondisi systemteknologi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik. Kelemahan lain yang dijelaskan adalah koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal, dan adanya perbedaan format data yang dimiliki wajib pajak antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan seperti tersebut nampak bahwa masih dijumpai kekurangan-kekurangan dalam sistem yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* yang membuat Wajib Pajak enggan dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang dengan menggunakan sistem *e-filing*. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dari empat variabel yaitu persepsi kegunaan. persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan teknologi informasi.

Menurut Davis (1989: 320), persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989: 320). Keamanan dan kerahasiaan yaitu keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko

pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya (Firmawan dalam Desmiyanti, 2012: 6).Teknologi informasi adalah pemanfaatanteknologi informasimerupakan manfaat yang diharapkan oleh penggunaan sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, pengukurannya, berdasarkan intensitas pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Thompson et al., 1994: 132). Teknologi informasi juga dipengaruhi dengan adanya perkembangan media internet mengingat bahwa media internet adalah sarana utama dalam menggunakan sistem *e-filing*, sedangkan tidak semua Wajib Pajak dapat mengakses media internet.

Berdasarkan fenomena yang terjadi seperti tersebut di atas, tentunya perlu adanya kajian yang lebih dalammengenai manfaat dengan diterapkannya system *e-filing* bagi wajib Pajak. Dengan adanya kajian tersebutdapat diketahui bahwa *e-filing* ternyata memang memiliki manfaat bagi Wajib Pajak dan persepsi wajib pajak terkait dengan penggunaan *e-filing* diharapkan lebih meningkat,karena masalah ini tidak terlepas dari persepsi Wajib Pajak itu sendiri dalam mensikapi penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan paparan sebagaimnana dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar dampak persepsi Wajib Pajak dengan penggunaan*e-Filing*. Persepsi dalam penelitian ini lebih difokuskan pada persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dikaitkan dengan keamanan dan kerahasiaan dampaknya terhadap seberapa besar minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* melalui teknologi informasi.

Berdasarkan temuan tersebut semakin menguatkan dugaan peneliti bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan turut berpengaruh dalam menentukan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* melalui teknologi informasi. Kaitan pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* melalui teknologi informasi dikaji oleh peneliti terdahulu yaitu Desmiyanti (2012), Wibisono dan Toly (2014), Wahyuni (2015), Mutia dkk, (2016), Ermawati dan Delima (2016), dan Giovani dkk, (2015)

1.2 Ruang Lingkup

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih terarah dan menghindari hasil penafsiran penelitian yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka penelitian ini lebih difokuskan pada pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dengan teknologi informasi sebagai variabel moderasi pada wajib pajak orang pribadi se-eks Karesidenan Pati.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah, rumusan masalah yang diajukan dalam proposal penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?

3. Bagaimana pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?
4. Apakah teknologi informasi memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?
5. Apakah teknologi informasi memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?
6. Apakah teknologi informasi memoderasi pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati?

1.4 Tujuan

Tujuan proposal penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.

3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* yang dimoderasi teknologi informasi pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* yang dimoderasi teknologi informasi pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.
6. Untuk mengetahui pengaruh antara keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* yang dimoderasi teknologi informasi pada wajib pajak orang pribadi se eks Karesidenan Pati.

1.5 Kegunaan

1. Kegunaan secara Teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pengembangan teori mengenai Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dengan teknologi informasi sebagai variabel moderasi.

2. Kegunaan secara Praktis

a. Bagi Kantor KPP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal

Pajak dalam upaya mengevaluasi kebijakan sekaligus memberikan masukan untuk peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dengan sistem *e-Filing* khususnya dalam aspek kemudahan dalam penggunaan, kemanfaatan, serta keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Wajib Pajak

Membedrikan informasi tentang manfaat dan kepuasan yang diperoleh atas penggunaan *e-filing* sebagai sarana penyampaian surat pemberitahuan.

c. Bagi Peneliti

1. Memberikan pengetahuan baru terkait kemajuan administrasi perpajakan yang dapat mempermudah wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang perpajakan.