

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dengan seksama permasalahan pembiayaan pembangunan nasional yang ada. Perusahaan yang memahami kemandirian bangsa dan negara dalam membiayai pembangunan nasional, terutama dengan mencari sumber daya dalam negeri berupa pajak. Pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang merupakan iuran wajib dan merupakan komitmen pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum yang berkaitan langsung dengan tanggung jawab pemerintah dan kesejahteraan rakyatnya. Pajak sendiri merupakan penerimaan pemerintah terbesar dari semua sektor. Selain pajak, migas merupakan sumber pendapatan negara. Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pendanaan pemerintah di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat pesat ditandai dengan perubahan yang berbeda dalam aspek kehidupan manusia. Saat ini banyak instansi pengguna pelayanan dengan berkas-berkas, contohnya kantor pajak. Memanfaatkan perkembangan teknologi, Dirjen pajak (DJP) mengeluarkan inovasi baru untuk memudahkan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) untuk wajib pajak.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 1.240.418,86 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 255.628,48 miliar rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 82,91% sumber penghasilan Negara tersebar berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu pemungutan pajak di Indonesia menjadi perhatian penting bagi suatu pemerintah. Instansi pemerintahan yang diberi wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak di negara Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pemerintah melalui DJP sendiri dimulai pada tahun 2004 sampai sekarang ini berusaha memenuhi tuntutan jaman yang semakin dinamis, dengan cara memperbaiki efisiensi dan juga efektifitas guna memperbaiki kinerja penerimaan pajak dalam modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik sistem. Hal ini merupakan salah satu kemajuan teknologi dalam bidang pengarsipan yaitu adanya inovasi baru dalam mengarsipkan suatu data, dengan maksud untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada wajib pajak. Pengarsipan data secara elektronik dinilai bersifat lebih praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil daripada pengarsipan data secara manual.

Pemerintah Indonesia bersama sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan produk *e-system* yang berjenis *Electronic Filling System (e-filling)* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui penyedia layanan aplikasi, sehingga wajib pajak OP dapat melakukannya dari rumah atau tempat

kerja, sedangkan wajib badan dapat melakukannya di kantor. Hal ini akan dapat membantu wajib pajak dalam mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

E-Filing dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi dalam hal pelaporan pajak melalui SPT secara *self assessment*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan beban atau kewajiban pajaknya sendiri. Sebelum adanya media elektronik *e-filing*, wajib pajak yang ingin melaporkan SPT pajak terhutang harus datang melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau bisa dikirim melalui kantor pos secara tercatat atau ketentuan lainnya sesuai dengan Undang-undang No. 16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diatur dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

*E-filing* di Indonesia umumnya kurang menarik minat wajib pajak di Indonesia, hal itu ditunjukkan dengan adanya penggunaan *e-filing* yang masih sedikit di Indonesia. Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-filing* dikarenakan sistem *e-filing* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih melaporkan secara manual melalui kantor DJP dan kantor pos dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*.

Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasinya maupun mengenai persepsi-persepsi yang ada pada wajib pajak.

Menurut Widjaya (2014) kelemahan dari sistem *e-filling* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-filling* harus mengirimkan SPT induk secara manual dikarenakan kondisi sistem teknologi 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 DJP. *E-filling* memiliki banyak kekurangan-kekurangan dalam sistem yang mempengaruhi minat wajib pajak yang menggunakan *e-filling* yang membuat wajib pajak enggan dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang dengan menggunakan sistem *e-filling*. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filling* dari empat variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

**Beberapa kasus mengenai penggunaan *e-filling* sistem yang dialami oleh Wajib Pajak dan terjadi di Indonesia. Berikut merupakan gambaran kasus mengenai penggunaan *e-filling* disajikan pada tabel berikut :**

**Tabel 1.1**  
**Kasus dalam Penggunaan *e-filling***

No.	Kasus	Keterangan
1	Gagal saat registrasi	Saat registrasi muncul pesan USER ID sudah ada dan sudah di aktivasi, namun WP merasa belum pernah registrasi
2	Link aktivasi tidak dapat digunakan untuk aktivasi akun	Link aktivasi yang dikirim ke email pendaftaran tidak berfungsi dengan baik, muncul pesan data tidak ditemukan saat klik link aktivasi di email. Adanya penundaan pemrosesan aktivasi e-fin di KPP tertentu.
3	Gagal masuk situs <i>e-filling system</i>	Wajib pajak gagal masuk situs e-filling system karena trafic kunjungan ke situs tersebut terlalu tinggi.

Sumber : [www.farumpajak.org](http://www.farumpajak.org)

Ketika wajib pajak ingin mengakses EFIN. EFIN adalah *Electronic Filling Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Ditjen Pajak kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Kemudian wajib pajak menyampaikan keluhan melalui *call center* dan datang langsung ke kantor pajak. Jadi untuk akses ke dalam EFIN. Kadang-kadang itu sangat lama sekali. Itu harus selalu di evaluasi, bahwa persoalan jaringan internet memang di luar kendali pihak KPP. Namun meski demikian secara langsung pihak Ditjen Pajak telah menyampaikan permohonan maaf kepada Wajib Pajak. Secara teori seharusnya bisa, tapi namanya jaringan internet Pihak KPP tetap mengupayakan sebaik mungkin. Salah seorang karyawan di sebuah rumah sakit di Jakarta mengungkapkan lebih nyaman mengisi dan menyetor SPT Tahunan manual ketimbang *e-filling*. Katanya, masih ada kekhawatiran menggunakan *e-filling* saat penyampaian SPT Tahunan dalam jumlah dalam banyak. Permasalahan utama

jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk database Ditjen Pajak. Adanya wajib pajak yang belum paham dengan prosedur penggunaan *e-filing*, karena harus memiliki e-fin terlebih dahulu. Beberapa kasus mengenai penggunaan *e-filing* yang dialami oleh wajib pajak di Indonesia, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak wajib pajak yang menggunakannya menjadi belum efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di kabupaten Kudus, dimana wajib pajak merupakan pihak yang wajib menggunakan *e-filing* terkait kebijakan penerapan *e-filing* yang digulirkan DJP yang dilihat dari kondisi yang memfasilitasi wajib pajak, kegunaan *e-filing*, kemudahan dalam menggunakan *e-filing* dan faktor lingkungan dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini ditunjukkan kepada wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus sebagai pengguna atau Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT masa dengan menggunakan *e-filing*. Minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* disadari oleh persepsi wajib pajak terhadap *e-filing*, serta pengalaman yang terjadi oleh wajib pajak. Dapat dikatakan, minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah suatu ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan terhadap adanya sistem *e-filing*.

*E-Filing* menawarkan banyak manfaat bagi penggunanya, seperti kemudahan pelaporan, karena dengan *e-Filing*, pelaporan SPT dapat dilakukan dalam waktu 24 jam melalui penyedia layanan internet dan aplikasi. Selain itu, pengguna

kearsipan elektronik dapat memantau perkembangan proses pelaporan pajak secara tepat waktu. *E-filling* dapat mengurangi kemungkinan kesalahan dalam entri data karena software secara otomatis dapat memeriksa apakah terjadi kesalahan dalam penginputan data, dan juga dapat memberikan keamanan yang tinggi pada data pengguna karena sistem *e-filling* dilindungi secara khusus sehingga hanya sistem computer Direktorat Jederal Pajak (DJP) yang dapat mengakses data tersebut. Yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filling yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

Faktor pertama yang mempengaruhi minat wajib pajak adalah persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan adalah sebagai ukuran dimana ketika seseorang menggunakan teknologi tertentu akan memberikan wajib pajak suatu manfaat yang tidak didapatkan ketika tidak menggunakan teknologi tersebut. Persepsi kegunaan suatu pemikiran tertentu yang meyakini seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi baru akan meningkatkan kinerja (Fitriana, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mujiyati, Rahayu (2016), Ermawati dan kuncoro (2016), Wiboso dan Toly (2014) menyatakan yakni persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*.

Faktor kedua yang mempengaruhi minat wajib pajak adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan yakni kemudahan dalam penggunaan teknologi diartikan menjadi tolak ukur kepercayaan seseorang bahwa teknologi itu mudah digunakan. Sistem teknologi berkualitas mampu memberikan kepuasan untuk

pengguna karena memiliki kemudahan yang tidak didapatkan dari sistem sebelumnya. Dalam penggunaan sistem tersebut kemudahan yang diberikan dapat memudahkan dalam melakukan pekerjaan atau tugas. Hasil penelitian yang dilakukan Joshua dan Rian Sumarti (2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor ketiga yang mempengaruhi minat wajib pajak adalah faktor sosial. Faktor sosial adalah ukuran dimana individu merasa bahwa mereka harus menggunakan sistem baru karena pengaruh lingkungan. Dalam lingkungan tertentu, penggunaan sistem IT meningkatkan posisi seseorang dalam sistem sosial. (Syaninditha & Setiawan, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan Joshua dan Rian Sumarti (2018) menyatakan bahwa faktor sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor keempat yang mempengaruhi minat wajib adalah kondisi yang memfasilitasi. Kondisi yang memfasilitasi Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kondisi siap atau tidaknya teknologi. Faktor tersebut *software* dan *hardware*, faktor tersebut terpenuhi agar kegiatan yang berkaitan berjalan dengan baik. Kondisi teknologi juga bisa dilihat dari penggunaannya. Apabila pengguna tidak mampu untuk mempersiapkan sarana yang berkaitan dengan teknologi informasi maka teknologi tersebut tidak dapat berjalan baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggi (2019) menyatakan bahwa kondisi fasilitas teknologi

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*.

**Tabel 1.2**  
**Perbedaan dengan penelitian sebelumnya**

<b>Perbedaan</b>	<b>Penelitian Ana</b>	<b>Penelitian ini</b>
Variabel	Minat wajib pajak, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepercayaan, kualitas	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi
Objek penelitian	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama kudas	Wajib pajak orang pribadi yang melakukan bisnis yang terdaftar di kantor pelayanan pratama kudas
Tahun penelitian	2019	2022

Maka dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial serta kondisi yang memfasilitasi dalam menggunakan *e-filling*. Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah ” **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak yang Melakukan Kegiatan Bisnis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus).**

### **1.2 Ruang Lingkup**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka ruang lingkup yang dibahas pada penelitian ini, yaitu :

1. Dalam penelitian ini penulis menitikberatkan pada masalah yang berhubungan dengan variable independen yang meliputi persepsi kemudahan, persepsi

kegunaan, kondisi fasilitas teknologi dan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*.

2. Objek penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus.
3. Responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang melakukan kegiatan bisnis.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Teknologi informasi dan komunikasi yang terkait dengan pelaporan SPT, tertulis dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor 47/PJ/2008 yaitu tentang "Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)" ditetapkan pada tanggal 16 Desember 2008, *e-filling* yang dimaksud adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia jasa aplikasi (ASP). Jadi dalam hal ini *e-filling* merupakan salah satu alternatif yang ditawarkan oleh direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah penyampaian surat pemberitahuan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi. Alternatif yang diberikan oleh DJP ternyata cepat mendapatkan respon dari wajib pajak, buktinya pada tahun 2005 dimana *e-filling* baru disosialisasikan jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filling* di Indonesia tercatat sekitar 400 wajib pajak. Hal ini berarti menandakan kesuksesan dengan adanya perkembangan teknologi yang dibentuk oleh DJP. Oleh karena itu menarik untuk dipelajari lebih lanjut faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filling* oleh wajib pajak

sebagai sarana penyampaian surat pemberitahuan secara *online* dan *realtime*.

Selanjutnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kegunaan aplikasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh faktor sosial terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi seluruh pihak yaitu:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP), hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan bagi penggunaan *e-filing*.
2. Bagi *Application Service Provide* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* selanjutnya.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi pajib pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.