

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia. Pajak digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Setiap wajib pajak wajib melaporkan pajaknya dengan menyampaikan SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak secara langsung. Namun seiring berkembangnya teknologi, pembaharuan tentang sistem pelaporan pajak juga dikembangkan sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk menyampaikan SPT (Mujiyati, 2016).

Berkembangnya teknologi pada zaman sekarang yang semakin pesat berdampak pula bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan peningkatan pelayanan pajak dengan pembaharuan sistem dalam pelaporan dan pembayaran pajak bagi para wajib pajak dengan sistem elektronik. Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan efisiensi. Salah satu jenis sistem elektronik yang digunakan yaitu *e-filing*. Sebelum adanya media elektronik *e-filing*, wajib pajak yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak terutang harus melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak atau dikirim melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2 (Wibisono dan Toly, 2014).

E-filing merupakan sistem yang digunakan untuk penyampaian SPT melalui media elektronik baik wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan dengan komunikasi internet (Wiyono, 2008). Wajib pajak tidak perlu mencetak formulir laporan dan juga tidak perlu menunggu untuk menerima tanda terima. Sistem *e-filing* juga bisa digunakan setiap saat, sehingga akan lebih menghemat waktu dan dalam hal pelaporan juga lebih cepat. Sistem *e-filing* di Indonesia masih kurang menarik minat wajib pajak di Indonesia, walaupun sistem ini sudah disosialisasikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Banyaknya kekurangan-kekurangan yang ada tentang sistem ini yang menyebabkan wajib pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui Kantor Pos/Kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan system *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, sehingga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya (Wibisono dan Toly, 2014).

Sistem *e-filing* juga digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia melalui *e-filing*. Berdasarkan surat edaran tersebut

Aparatur Sipil Negara diwajibkan melaporkan pajaknya dengan mengisi *e-filing*.

Namun, pada kenyataannya pengetahuan akan *e-filing* di kalangan aparatur sipil negara masih belum sepenuhnya difahami. Kurangnya pengetahuan akan *e-filing* selain disebabkan masalah di atas juga disebabkan oleh banyak faktor antara lain persepsi kemudahan yang belum dirasakan oleh wajib pajak, manfaat atas penggunaan *e-filing* yang belum sepenuhnya difahami, kesiapan teknologi informasi yang belum merata, dan kurangnya keyakinan atas keamanan serta kerahasiaan data yang menyebabkan wajib pajak belum patuh akan kewajiban melaporkan pajaknya. Sehingga masih banyak dari mereka yang memilih datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan pajak penghasilannya.

Faktor pertama yang akan diteliti atas penggunaan *e-filing* yaitu persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan merupakan persepsi dimana seseorang yang menggunakan sistem tersebut dapat merasakan kemudahan dengan tujuan penggunaan sistem akan tercapai (Herawan dan Waluyo, 2014). Penggunaan sistem *e-filing* yang mudah diharapkan dapat digunakan secara kontinuitas sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor kedua yaitu persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan merupakan persepsi dimana seseorang yang menggunakan suatu sistem akan dapat digunakan bertujuan untuk mendatangkan manfaat. Diharapkan dalam menggunakan sistem *e-filing* ini, wajib pajak dapat merasakan manfaat dalam proses pelaporan SPT sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Wibisono dan Toly, 2014).

Faktor ketiga adalah kesiapan teknologi informasi. Kesiapan teknologi informasi pada dasarnya dipengaruhi oleh seseorang itu sendiri, apakah dari dalam diri seseorang siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Apabila wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak akan ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing* (Desmayanti, 2012). Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* yaitu keamanan dan kerahasiaan. Keamanan berarti suatu sistem informasi tersebut aman digunakan, resiko akan hilangnya data atau informasi serta resiko pencurian data sangat rendah. Kerahasiaan dikaitkan dengan segala informasi pengguna sistem terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang lain yang mengetahui. Sehingga diharapkan jika keamanan dan kerahasiaan data pengguna sistem *e-filing* sudah terjamin akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan sistem tersebut (Herawan dan Waluyo, 2014).

Menurut data yang diperoleh dari pajak.go.id mencatat jumlah wajib pajak terdaftar di Indonesia pada tahun 2019 sekitar 42.479.485 orang. Sedangkan wajib pajak yang menggunakan *e-filing* hanya sekitar 9.152.817 orang. Dari data tersebut biasa dilihat bahwa masih banyaknya wajib pajak yang enggan menggunakan *e-filing*. Fenomena yang terjadi pada ASN di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo dalam penggunaan *e-filing* yaitu kurangnya pengetahuan akan *e-filing* dikarenakan para ASN mayoritas memiliki latar belakang pendidikan dalam bidang agama. Hanya sebagian kecil saja dari mereka yang memiliki latar belakang dalam bidang

keuangan. Sehingga dalam pelaporan *e-filing* tersebut para pegawai negeri sipil menjadi kurang kompeten. Walaupun sudah dilakukan sosialisasi oleh kantor pajak tentang bagaimana penggunaan *e-filing*, namun tidak berpengaruh signifikan bagi para ASN. Masih banyak dari mereka yang kebingungan saat mengisi sistem tersebut. Hal tersebut pastinya akan mempengaruhi juga terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) di Kota Semarang menunjukkan kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*, sedangkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan Syahnur (2017) di Kota Makassar yang menunjukkan bahwa kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi serta sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*. Sedangkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Teddy, Enny dan Eris (2014) di Kota Batu yang menunjukkan bahwa kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak. Sedangkan kemudahan dan kerumitan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam

melaporkan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini dilakukan pada seluruh wajib pajak dalam hal ini yaitu pegawai negeri sipil di wilayah Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi adanya masalah dalam hal kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sehingga memaksimalkan tercapainya suatu tujuan. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat apabila persepsi dari masing-masing wajib pajak telah diketahui serta akan berdampak positif bagi pendapatan negara. Sehingga negara juga akan merasakan manfaat dari perilaku wajib pajak tersebut. Penelitian ini mengambil empat sampel faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dengan menggunakan *e-filing* dan diteliti secara mendalam menggunakan data yang diuji secara kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel terikat. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel terikat minat dan intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Serta Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
- b. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
- c. Apakah persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
- d. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
- e. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- b. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- c. Pengaruh persepsi kesiapan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

- d. Pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- e. Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi akademisi dalam pengetahuan akan persepsi-persepsi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

b. Bagi Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Agama Kabupaten Ponorogo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih luas kepada pegawai negeri sipil yang menggunakan sistem *e-filing*.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan sebagai tujuan akhir peneliti untuk memperoleh gelar strata satu dalam masa perkuliahan dan

menjadi tempat untuk peneliti mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari saat masa perkuliahan.

d. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai persepsi-persepsi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

