

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sumber pendapatan utamanya berasal dari pajak. Pendapatan yang bersumber dari pajak sebagian akan digunakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat khususnya dalam pembangunan infrastruktur, seperti memperbaiki jalan raya, membangun sekolah, jembatan, rumah sakit dan infrastruktur lainnya (Bagus et al., 2019). Menurut UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Setiap orang pribadi yang memenuhi kewajiban subjektif dan objektifnya, diwajibkan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (WP). Wajib Pajak Orang Pribadi yang dalam satu tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan neto melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) . Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak teruntuk melaporkan perhitungan ataupun pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajibannya

berdasarkan pada ketentuan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku (www.pajak.go.id) diakses pada 18 Februari 2020).

Peranan dari SPT sendiri adalah sebagai media melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang akan dipotong atau dipungut dan disetorkan oleh wajib pajak. Pelaporan SPT diwajibkan bagi wajib pajak karena untuk menghitung harta yang terdaftar dengan harta yang sebenarnya yang dimiliki oleh seorang wajib pajak. Kelalaian dalam melaporkan SPT akan menimbulkan sanksi administratif bagi wajib pajak (Lingga, 2012). (Lingga, 2012)

Mekanisme pelaporan SPT sendiri bisa dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual dan dengan sistem e-filing. Pelaporan pajak secara manual dilakukan dengan cara wajib pajak datang langsung ke kantor pelayanan pajak dan untuk sistem e-filing wajib pajak hanya perlu mengakses e-filing pada sistus website Direktorat Jendral Pajak. Menurut Pu'o et al. (2018) e- filing merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik bagi wajib pajak orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak (DJP) dimana sistem e-filing menggunakan jalur internet secara online dan real time, sehingga dalam pelaporan pajaknya WP tidak perlu melakukan pencetakan formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Wardani & Ambarwati (2015) pembaruan adminstrasi perpajakan sendiri bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam pelaporan kewajibannya, karena pelaporan SPT

dapat dilakukan kapan saja dan kapan saja melalui jaringan *internet* secara *online*. *E-filing* memberikan kontribusi besar dalam mengurangi ketidakakuratan data, memangkas waktu maupun biaya bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT ke kantor pajak secara tepat waktu, serta dapat mengurangi beban administrasi bagi pihak Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya kemudahan yang diberikan e-filing, tentunya akan menarik minat wajib pajak untuk mencoba menggunakan e-filing sebagai sarana palaporan pajaknya.

Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) Penyampaian SPT oleh Wajib Pajak kini dilakukan secara *online* melalui *e-filing*. Dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa mengenai kewajiban setiap wajib pajak menyampaikan SPT online melalui aplikasi e-filing. Penggunaan aplikasi pajak online ini bertujuan untuk semakin meringankan beban administrasi wajib pajak yang pada akhirnya dapat membantu memberikan kemudahan pada para wajib pajak (www.pajak.go.id diakses pada November 2020).

Setyana (2017) menyatakan minat adalah keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu hal dan mempunyai keinginan untuk menggunakannya lebih lanjut lagi. Sudiartana & Asih (2019) juga menyatakan bahwa pada dasarnya minat ialah bentuk penerimaan atas keinginan diri sendiri dengan suatu objek atau aktifitas, minat wajib pajak sendiri dalam menggunakan E-Filing didasari oleh

persepsi wajib pajak terhadap E-filing itu sendiri serta pengalaman yang di dapat dengan menggunakan E-Filing. Sedangkan menurut Wardani & Ambarwati (2015) minat penggunaan e-filing mengarah kepada perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing dimana dengan adanya minat penggunaan akan mengakibatkan wajib pajak menggunakan e-filing secara berkelanjutan.

Menurut Dewi (2019) Meskipun e-filing dapat mempermudah penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak kendala ataupun hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak masih belum memahami tentang pengoperasian e-filing. Pola pikir atau cara pandang dari Wajib Pajak masih menganggap penggunaan sistem e-filing dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan melaporkan SPT secara manual, sehingga Wajib Pajak cenderung melaporkan pajaknya secara manual, padahal banyak manfaat yang di dapat bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) apabila melaporkan SPT melalui e-filing.

Penerapan sistem ini selain menambah aspek kemudahan bagi pengguna juga diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi kantor pajak. Argumen yang mendukung yaitu karena dengan penggunaan sistem maka administrasi serta pengarsipan SPT akan lebih terintegrasi dan tertata. Bagaimana sebuah sistem dapat diterima dengan baik oleh pengguna sistem tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan suatu teknologi.

Hasanah (2018) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima, oleh karena itu persepsi antara individu satu dengan lainnya akan berbeda-beda. Menurut Dewi & Dwirandra (2013) yang dimaksud dengan kepuasan pengguna yaitu berbagai hal yang berkaitan dengan penilaian terhadap suatu sistem ketika individu menjalankan sistem tersebut. Ukuran kepuasan pengguna terhadap e- Filing dapat dirasakan dalam beberapa aspek diantaranya membantu pelaporan SPT, menghemat biaya dan energi, mudah serta puas dengan informasi yang diberikan. Jika Wajib Pajak merasa informasi yang dibutuhkan pada saat menggunakan e-Filing terpenuhi maka Wajib Pajak akan merasa puas, oleh sebab itu di masa yang akan datang Wajib Pajak akan menggunakan e-Filing dalam pelaporan SPT mereka

Menurut Wahyuni (2015) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Nurjannah (2017) juga menyatakan bahwa kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan e-filing. Jika proses pelaporan dengan e-filing ini cepat, maka minat akan mengakibatkan penggunaan yang berkelanjutan.

Begitu pula dengan keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu apakah suatu sistem tersebut dapat diterima atau tidaknya. Suatu

sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan (Desmayanti, 2012). Ketika Wajib Pajak merasa sistem e-Filing lebih aman dan data pribadinya terjaga kerahasiaannya maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan e-Filing setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan e-Filing juga akan semakin meningkat (Utami & Osesoga, 2017).

Selain keamanan dan kerahasiaan faktor sosial juga akan mempengaruhi minat pemakaian suatu sistem. Menurut Lie dan Arja (2013) Faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan seperti teman, rekan kerja maupun saudara yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan e-filing. Dengan adanya pengaruh dari lingkungan akan mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Minat untuk menggunakan sistem baru akan semakin besar ketika pengaruh lingkungan juga semakin besar (Wardani & Ambarwati, 2015).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah unit bisnis yang gencar disosialisasikan oleh pemerintah sejak dulu. Selain berperan menyediakan lapangan pekerjaan, UMKM juga dianggap memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Menurut Pasal 02 UU No. 36 tahun 2008 tentang pajak penghasilan setiap orang pribadi yang memiliki warisan belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap merupakan objek pajak. Sehingga pengusaha sekecil apapun yang melakukan kegiatan usaha wajib untuk melakukan pelaporan pajak atas usahanya.

Sebelum melakukan penelitian ini peneliti telah melakukan observasi secara acak pada pelaku UMKM di Kab. Ponorogo (Kec. Jenangan, Kec. Siman, Kec. Ponorogo) tentang minat penggunaan e-filing dimana dari hasil observasi diperoleh informasi bahwa sebanyak 4 orang telah berminat untuk menggunakan e-filing karena pelaporan dengan e-filing itu lebih praktis walaupun mereka harus melakukan pengisian data secara mandiri, dan 3 orang kurang berminat untuk menggunakan sistem e-filing yang disebabkan karena lebih gampang pelaporan secara manual dimana mereka hanya perlu mengantri untuk dilayani petugas pajak (Wawancara Pelaku UMKM, Desember 2019).

Disini peneliti menggunakan variabel-variabel yang sudah pernah digunakan pada penelitian sebelumnya karena masih menunjukkan hasil yang beragam dan tidak konsisten. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Andi & Sari (2017) dimana persepsi kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan e-filing, dimana hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Ambarwati (2015) yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.

Penelitian yang dilakukan oleh Wardana (2019) menyatakan bahwa bahwa kecepatan memiliki pengaruh terhadap minat pengguna e-filing, dimana hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang

dilakukan oleh Pratama (2018) yang menyatakan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.

Penelitian yang dilakukan oleh Sudiartana & Asih (2019) menunjukkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-filing, dimana hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Diana (2020) yang menunjukkan hasil bahwa Keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.

Penelitian yang dilakukan oleh Syaninditha (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor sosial terhadap minat penggunaan e-filing, dimana hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Ambarwati (2015) yang menunjukkan hasil bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari tiga penelitian sebelumnya, dimana kompilasi terletak pada variabel-variabel yang digunakan. Variabel kepuasan pengguna, dan faktor sosial menggunakan penelitian Wardani & Ambarwati (2015). Variabel kecepatan proses pelaporan menggunakan penelitian Pratama (2018), dan variabel keamanan dan kerahasiaan menggunakan penelitian Syahnur (2017). Perbedaan lain dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek

penelitian dan waktu penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan objek wajib pajak orang pribadi sedangkan pada penelitian ini menggunakan objek wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo. Selain itu, penelitian ini dilakukan karena adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan dan Kerahasiaan, Serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-filing Pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo.**

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah persepsi kepuasan wajib pajak pengguna e-filing berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo ?
2. Apakah kecepatan proses pelaporan e-filing berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan e-filing berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo ?

4. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo ?
5. Apakah persepsi kepuasan pengguna e-filing, kecepatan proses pelaporan e-filing, keamanan dan kerahasiaan e-filing, serta faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepuasan pengguna e-filing terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo
2. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan proses pelaporan e-filing terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan e-filing terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepuasan pengguna e-filing, kecepatan proses pelaporan e-filing, keamanan dan

kerahasiaan e-filing, serta faktor sosial terhadap minat penggunaan e-filing pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Ponorogo.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Universitas

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi dibidang akuntansi perpajakan mengenai wawasan terhadap perkembangan aplikasi sistem administrasi perpajakan.

2. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelaku UMKM berkaitan dengan penerapan sistem pelaporan pajak yang efektif dan efisien.

3. Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan yang lebih luas dan bermanfaat untuk menerapkan ilmu pengetahuan peneliti tentang sistem administrasi perpajakan berbasis elektronik (e-filing).

4. Penelitian Yang Akan Datang

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan pengembangan teori dengan memberikan bukti empiris khususnya manfaat pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak pengguna e-filing, kecepatan proses pelaporan,

keamanan dan kerahasiaan serta faktor sosial terhadap minat penggunaan e-filing.

