

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi, membuat Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengambil suatu kebijakan untuk memperbaharui undang-undang perpajakan salah satunya dengan cara memodernisasi pajak. Pada tahun 2004 DJP berusaha untuk memenuhi apresiasi wajib pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT). Fungsi dari SPT itu sendiri adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan oleh wajib pajak (Waluyo,2011). Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 12 Januari 2005 Presiden Republik Indonesia dan DJP meluncurkan peraturan Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang produk *Elektronik Filing* sistem atau *e-Filing*.

E-Filing adalah sistem lapor pajak yang dilakukan secara elektronik, baik melalui *software* atau dilakukan secara online melalui *Application Service Provider* (ASP) pajak *online* resmi yang telah disahkan oleh DJP dengan Surat keputusan nomor PER-48/PJ/2011 merupakan perubahan kedua atas peraturan DJP Nomor PER-19/PJ/2009. Untuk menggunakan *e-Filing* dapat dilakukan melalui dua cara yaitu dengan masuk ke dalam *website* Direktorat

jendral Pajak untuk wajib pajak orang pribadi (WPOP) serta dengan melalui ASP untuk wajib pajak badan. Wajib pajak orang pribadi yang wajib menggunakan *e-Filing* untuk saat ini baru WPOP karyawan. DJP mengeluarkan Keputusan Tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi nomor KEP-39/PJ/2011 yang selanjutnya diperbaharui menjadi peraturan DJP Nomor PER-01/PJ/2014 yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS secara *e-Filing* website DJP (www.pajak.co.id).

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* dapat meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan. Selain itu, sistem *e-Filing* juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak (Anna, 2010). Sebelum adanya media *e-Filing*, wajib pajak yang ingin melaporkan SPT terutang harus melaporkan sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau dikirim melalui kantor pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan undang-undang No.16 Tahun 2000 pasal 6 ayat 1 dan 2. Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik *e-Filling* meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan. Selain itu, sistem *e-Filing* juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak. *E-Filing* juga dapat diakses dengan mudah karena sistem *e-Filing* aktif selama 24 jam sehari, sehingga WP dapat melaporkan SPTnya kapanpun dan dimanapun selama terdapat koneksi internet dan perangkat elektronik

yang memadai (handphone atau komputer dan laptop). Selain itu *e-Filing* juga berguna untuk mencegah pungli yang biasa dilakukan oleh oknum-oknum pajak, sehingga pembayaran pajak dapat dilakukan secara transparan.

Atas penjelasan mengenai *e-Filing* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-Filing* merupakan alat atau sistem yang cocok untuk digunakan dalam penyampaian SPT bagi wajib pajak serta dapat memberikan keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT dapat dengan cepat diterima. Oleh karena itu, sistem *e-Filing* ini akan dapat membantu dalam mengurangi biaya maupun waktu bagi wajib pajak untuk menyiapkan, memproses, serta melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu. Selain membantu wajib pajak, *e-Filing* juga dapat membantu KPP dalam melakukan penerimaan laporan SPT, memudahkan administrasi, data yang diterima lebih akurat, serta mempermudah dalam melakukan pengarsipan SPT. Selain itu dengan adanya *e-Filing* maka kemungkinan untuk melakukan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) didalam instansi perpajakan semakin kecil, sehingga WP serta Pemerintah dapat dengan aman untuk mengelola dan membayar pajak mereka.

Pada saat ini belum semua WP menggunakan *e-Filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau WP sendiri belum bisa menerima teknologi baru dalam laporan pajaknya (Laihad,2013). Pola pikir WP yang menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT lebih sulit jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara

komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi WP maupun DJP. Menurut Dewi dan Ratih (2009,dalam Laihad,2013) jika partisipasi WP dalam menggunakan *e-Filing* masih rendah maka akan mengakibatkan keuntungan yang diterima DJP juga rendah sehingga dapat merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan.

Penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) untuk menganalisis variabel sikap dan perilaku dan variabel pengalaman wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan theory Technology Acceptence Model (TAM) untuk menganalisis variabel keamanan dan kerahasiaan serta variabel kemanfaatan.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desmayanti, Zulaikha (2012); Noviandini (2012); Laihad (2013); dan Wowor, Morasa, dan Elim (2014); serta Sesa, Upa, dan Tjahjono (2015) tentang *e-Filing*. Variabel-variabel yang digunakan oleh Desmayanti, Zulaikha (2012); Laihad (2013); dan Wowor,dkk. (2014); serta Sesa,dkk (2015) adalah persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumuitan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan teknologi; persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna; persepsi Kegunaan, persepsi Kemudahan, dan Sikap Terhadap Perilaku; Persepsi Pengalaman Wajib Pajak, Persepsi Keamanan dan kerahasiaan, Persepsi kecepatan, dan Minat Perilaku; Persepsi Kemudahan, persepsi kemanfaatan. Terdapat ketidak konsistenan yang dilakukian oleh

Sesa,dkk. (2015) terhadap penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012). Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan antara persepsi kemudahan terhadap pengguna *e-Filing*. Hasil penelitian Sesa,dkk. (2015) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP dalam Penyampaian SPT. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel Persepsi keamanan dan kerahasiaan di Surabaya, Persepsi Sikap dan Perilaku Wajib Pajak di Surabaya, Persepsi Pengalaman Wajib Pajak di Surabaya, Persepsi Kebermanfaatan. Persepsi keamanan dan Kerahasiaan yang dimaksud adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak (Wibisono,Toly,2014). Semakin canggih perangkat teknologi yang digunakan oleh DJP dan ASP maka tingkat keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak semakin meningkat. Sebaliknya jika perangkat teknologi yang digunakan dapat dengan mudah dibobol oleh hacker maka tingkat keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak juga tidak aman.

Persepsi sikap dan perilaku sangat berpengaruh pada sistem dapat diterima atau tidak. Menurut Laihad, (2013) Aspek berperilaku dalam implementasi teknologi informasi berkaitan juga dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Sikap dan perilaku terhadap *e-Filing*, jika wajib

pajak dapat dengan mudah mengakses sistem dari manapun dan kapanpun sehingga tidak mengganggu kesibukan lainnya.

Persepsi Pengalaman Wajib Pajak merupakan persepsi yang menentukan suatu sistem dapat diterima. Persepsi ini dimaksud adalah seberapa pengalaman wajib pajak dalam melakukan pengisian SPTnya. Jika wajib pajak sudah beberapa kali melakukan pengisian SPT sendiri, maka dapat dengan mudah mengakses *e-Filing* karena prosesnya tidak jauh berbeda dengan cara manual. Namun jika wajib pajak baru dan tidak sering melakukan pengisian SPT maka akan sulit melakukan *e-Filing*. DJP sudah melakukan himbuan dari jauh-jauh hari serta sudah membuat contoh-contoh cara melakukan *e-Filing*, sehingga WP kemungkinan untuk terjadi kesalahan saat pengisian *e-filing* sangat kecil.

Persepsi kemanfaatan merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Persepsi kemanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Semakin besar tingkat WP dalam menggunakan *e-Filing* maka semakin besar pula tingkat kemanfaatan bagi mereka yang menggunakan. Sebaliknya, semakin sedikit tingkat WP dalam menggunakan *e-Filing* maka yang terjadi adalah WP merasa bahwa *e-Filing* kurang bermanfaat bagi mereka yang menggunakan.

Penelitian yang dilakukan mengambil lokasi di Kota Surabaya, Jawa Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat keamanan dan kerahasiaan, tingkat sikap dan

perilaku wajib pajak yang ada di Kota Surabaya, tingkat pengalaman dari wajib pajak, serta kebermanfaatan *e-Filing* di Surabaya. Berdasarkan Surabayanews.co.id tanggal 28 maret 2016, “Kami tidak hanya menyerahkan SPT Pajak saja. Kami juga ingin beralih dari cara manual menjadi *e-Filing*, supaya lebih mudah dan gampang mengerjakannya sekaligus membuat laporannya. Tapi informasinya masih membingungkan,” kata Khrisna Pramendha Atase Press IFI Surabaya. Penulis ingin melihat apakah faktor keamanan dan kerahasiaan, faktor sikap dan perilaku wajib pajak, faktor pengalaman wajib pajak, serta kebermanfaatan *e-Filing* berperan dalam rendahnya pembayaran pajak yang dilakukan oleh WP yang berada di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya?
2. Apakah Persepsi Sikap dan Perilaku berpengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* di Surabaya?
3. apakah Persepsi Pengalaman wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya?

4. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada Rumusan Masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Membuktikan persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya.
2. Membuktikan Persepsi Sikap dan Perilaku berpengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* di Surabaya.
3. Membuktikan Persepsi Pengalaman wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya.
4. Membuktikan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi dunia akademik maupun praktik, yang secara spesifik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Manfaat akademik penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak secara *online* dan *realtime*.

2. Manfaat Praktisi

Manfaat praktisi dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis dalam bidang perpajakan terutama mengenai pengaruh penggunaan fasilitas *e-filling* serta bebrbagai masalah perpajakan terkait.
- b. Bagi kantor pelayanan pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pelayanan perpajakan di kantor pelayanan pajak yang berupa saran serta evaluasi sebagai pelaksanaan kebijakan-kebijakan perpajakan terkait dengan usaha peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak.
- c. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dalam bidang perpajakan khususnya tentang pengaruh penggunaan *e-filling* sebagai sarana penyampaian SPT.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan mengenai penelitian terdahulu; Landasan teori meliputi *Theoryof Planned Behavior*, teori *Technology Acceptance Model*, Pajak, Sistem Teknologi Informasi, *e-Filing*, Keuntungan Menggunakan *e-Filing*, Prosedur Menggunakan *e-Filing*, Keamanan dan Kerahasiaan, Sikap dan Perilaku, Pengalaman Wajib Pajak, dan Kebermanfaatan; Pengembangan hipotesis; dan model analisis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel; definisi dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; serta teknik analisis data.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan mengenai karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berisi penjelasan mengenai simpulan dari hasil analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.