

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pajak masih menjadi tulang punggung bagi pembangunan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan kontribusi rata-rata setiap tahun dari sektor penerimaan pajak sebesar 77,6% ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Pada tahun 2017 negara dalam APBN menetapkan besarnya target penerimaan pajak Rp.1.498,6 triliun atau 85,6% ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Berdasarkan informasi APBN 2017 yang dipublikasikan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, rata-rata penerimaan pendapatan dari sektor pajak memiliki laju positif, yaitu terus meningkat selama lima tahun terakhir dan menjadi penyumbang terbesar dana pendapatan negara. Hal ini semakin menegaskan bahwa pajak mengemban peran penting dalam mendorong kemajuan pembangunan di Indonesia.

**Tabel 1.1**

**Persentase Penerimaan Pendapatan Dari Sektor Perpajakan  
Tahun 2012-2015**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Pajak</b>					
<b>Persentase Penerimaan</b>		73,3%	74,9%	74,0%	82,3%

Sumber : [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

Pemerintah sebagai pihak pembuat kebijakan menyadari akan peran penting sektor pajak, sehingga di tahun 1983 pemerintah melakukan sebuah reformasi bersejarah di bidang perpajakan. Inti dari reformasi adalah mengubah

sistem administrasi perpajakan di Indonesia dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Arti penting dari perubahan ini adalah Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak bertugas mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan regulasi perpajakan yang ada serta berusaha memberikan terobosan yang bisa membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbagai upaya terus dilakukan pemerintah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan modernisasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (Setiyaji dan Amir, 2005).

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Surat Pemberitahuan Secara Elektronik, yang kemudian diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP.05/PJ/2005 tentang Tata Cara Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) menjadi langkah awal pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, dalam pelaksanaannya kebijakan tersebut tidak berjalan secara efektif, sehingga lahirlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui *website* DJP.

*E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Wiyono, 2008). Menurut Ratih (dalam Gita 2009), tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Kemudahan dan keunggulan yang ditawarkan oleh layanan *e-Filing* merupakan langkah strategis Direktur Jenderal Pajak untuk mendorong Wajib Pajak membayar dan melaporkan pajak serta meningkatkan jumlah penerimaan sektor pajak.

Sejak dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak tahun 2014 tentang *e-Filing*, laporan tahunan Direktur Jenderal Pajak mencatat jumlah pengguna *e-Filing* terus mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan *e-Filing***

**Tahun 2012-2015**

<b>Tahun Diterimanya SPT</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Jumlah Wajib Pajak</b>	21.799	26.187	1.029.296	2.580.568

Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Respon positif dari penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan Wajib Pajak dengan meningkatnya pengguna sistem pelaporan *e-Filing* harus terus dibina dan dikelola dengan baik melalui peningkatan kinerja dari sistem *e-Filing* itu sendiri. Majone dan Wildavsky (dalam Anna, 2010), mengatakan bahwa terdapat dua indikator implementasi yaitu *performance expectations* dan *social expectations*. *Performance expectations* mengarah pada kinerja teknologi informasi, sedangkan *social expectations* mengarah pada tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap Wajib Pajak lain yang menggunakan sistem pelaporan *e-Filing*.

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Davis (1989) mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Wiyono (2008) melakukan penelitian terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia dan hasilnya menunjukkan bahwa sikap penggunaan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*. Selain itu kerumitan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan senyatanya dan jenis kelamin juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna.

Penelitian yang dilakukan Rahayu (2012) tentang *user satisfaction* dari penggunaan teknologi informasi (Pendekatan *Technology Acceptance Model*) dan

*e-Filing* menunjukkan hasil bahwa kualitas *e-Filing* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika sistem *e-Filing* berkualitas tinggi yang meliputi mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel dan aman melindungi data pengguna maka pengguna *e-Filing* akan merasa puas.

Risal (2013) meneliti perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*, namun sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Wayan dan Naniek (2016) meneliti faktor-faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak orang pribadi.

Penelitian mengenai penerapan sistem pelaporan *e-Filing* yang mempengaruhi kepuasan, tingkat kepercayaan dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Poelsman *et al* (2008) yang melakukan penelitian terhadap penerimaan *e-learning systems* yang didukung oleh pengembangan terbaru *Compendium Platform*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem sangat memiliki dampak pada kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan memiliki pengaruh secara langsung terhadap intensitas penggunaan (*intention of use*).

Penelitian ini layak dilakukan untuk mengetahui apakah teori penerimaan teknologi tentang penerapan sistem *e-Filing* yang berpengaruh terhadap kepuasan, tingkat kepercayaan dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan objek penelitian berbeda akan memperoleh hasil yang sama atau hasil yang berbeda. Melisa (2015) dalam penelitiannya tentang model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) menyebutkan sepuluh kelemahan model penerimaan teknologi, diantaranya mengatakan bahwa penggunaan subjek tunggal (satu jenis kelompok) memberikan hasil penelitian yang tidak dapat digeneralisasikan lintas organisasi atau kelompok secara umum. Selain itu, penelitian tersebut tidak mempertimbangkan perbedaan kultur.

Kota Palembang sebagai ibu kota provinsi lebih identik dengan kota industri dan perdagangan. Masyarakat yang tinggal di Kota Palembang lebih heterogen dan mayoritas penduduknya bekerja sebagai pedagang. Sebagai salah satu kota tua di Indonesia, Palembang terus bergeliat membangun diri untuk menjadi kota bertaraf internasional dengan slogannya Palembang EMAS. Kondisi Kota Palembang yang khas dan berbeda dengan daerah lain ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Provinsi Sumatera Selatan tepatnya di Kota Palembang yang telah menerapkan penggunaan sistem pelaporan *e-Filing* untuk melaporkan SPT. Selain itu didukung pula dengan trend positif di mana terus terjadi peningkatan penggunaan sistem *e-Filing* di kota Palembang. Menurut Kepala Kanwil DJP Sumsel Babel pada tahun 2015 pengguna sistem *e-Filing* sudah mencapai 86.799 wajib pajak dan di tahun 2016 mencapai 223.101 wajib pajak ([www.palpres.com](http://www.palpres.com)).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Poelsman *et al* (2008) adalah objek penelitian dan variabel penelitian yang digunakan. Penelitian Poelsman *et al* dilakukan pada tahun 2008 dengan objek penelitian *e-learning system*, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan objek penelitian *e-Filing*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menambah faktor kepuasan atas penerapan sistem *e-Filing*, tingkat kepercayaan untuk terus menggunakan sistem dan efek kepatuhan yang dihasilkan dari penerapan sistem *e-Filing*. Penambahan variabel ini dilakukan untuk mengetahui respon pengguna setelah menggunakan sistem *e-Filing* dan keberlanjutan penggunaan sistem tersebut secara konsisten sehingga membawa dampak pada tingkat kepatuhan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang, karena jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang relatif banyak dan masih sedikit yang melakukan penelitian pada permasalahan yang sama. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Pelaporan *E-Filing* Terhadap Kepuasan, Tingkat Kepercayaan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang”**.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem pelaporan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi?
2. Apakah penerapan sistem pelaporan *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan Wajib Pajak orang pribadi ?
3. Apakah penerapan sistem pelaporan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan perumusan masalah maka tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui penerapan dari sistem pelaporan *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui penerapan sistem pelaporan *e-Filing* terhadap tingkat kepercayaan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui penerapan sistem pelaporan *e-Filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan tentang penerapan dari sistem pelaporan *e-Filing* terhadap kepuasan, tingkat kepercayaan dan

kepatuhan dari Wajib Pajak orang pribadi yang ada di kota Palembang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang maupun Ditjen Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak terutama dalam pemanfaatan produk layanan *e-Filing* agar meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### b. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya untuk mengetahui penerapan dari sistem pelaporan *e-Filing*.

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab agar mempunyai susunan yang sistematis dan memudahkan untuk mengetahui serta memahami hubungan antar bab sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah dari penulisan karya ilmiah ini, perumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, uraian teori dan konsep dari buku-buku atau jurnal-jurnal dan perumusan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian secara rinci langkah-langkah dalam menentukan sampel, mengumpulkan data, mendefinisikan variabel penelitian, dan cara menganalisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu bab ini juga berisi saran-saran bagi peneliti lainnya.