

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar Negara, berdasarkan [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) realisasi penerimaan pajak sampai dengan 31 Oktober 2016 mencapai Rp.870,954 triliun atau 64,27% dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2016 sebesar Rp1.355,203 triliun. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pentingnya sektor perpajakan bagi Negara, namun penerimaan tersebut belum maksimal. Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai cara agar mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak.

Kemajuan teknologi saat ini dirasa sangat berperan penting dalam kehidupan manusia, dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin baik dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Terlebih lagi dengan perkembangan internet yang semakin maju hampir semua lapisan masyarakat menggunakannya. Kemajuan teknologi ini juga dimanfaatkan oleh pemerintah dalam bidang perpajakan dengan adanya sistem *E-filing*, dimana wajib pajak tidak perlu meluangkan waktunya untuk datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) tempatnya terdaftar untuk membayar kewajibannya. Untuk mempermudah masalah tersebut Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah mengeluarkan sebuah Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui produk *e-filing* pada bulan Mei 2004.

*E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-filing* ini lebih efektif dan efisien (Risal, 2013).

Dengan adanya sistem *e-filing* wajib pajak dapat melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya secara *online*, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Selain memberikan manfaat kemudahan bagi wajib pajak, sistem *e-filing* ini juga dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam pengelolaan perpajakan. Namun pada prakteknya, penggunaan sistem ini tidak semudah yang dibayangkan. Seiring berjalannya waktu, tidak banyak masyarakat yang menggunakan sistem ini. Menurut Noviandini (2012:16), “Namun saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) sangat membingungkan dan menyulitkan”. Hal tersebut terjadi karena masih banyak wajib pajak yang belum paham bagaimana menggunakan *e-filing*, selain itu sosialisasi pada masyarakat dirasa kurang.

Hingga tahun 2015, data yang diperoleh dari [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) wajib pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, namun berdasarkan [www.klinikpajak.co.id](http://www.klinikpajak.co.id) Wajib Pajak (WP) yang menggunakan fasilitas sistem e-filing hanya sebesar 3,6 juta hingga 27 Maret 2016. Menurut penelitian Pujiani dan Rizal (2012) “*E-system* di KPP Pratama Palembang Ilir Timur kurang efektif karena berdasarkan data, terdapat 1755 Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Timur tetapi hanya sekitar 420 PKP yang melaporkan menggunakan *e-registration*.” Ini membuktikan bahwa belum maksimalnya penerapan sistem *e-filing*. Penulis mencoba mendalami lagi fenomena ini, telah dilakukan observasi kecil terhadap 10 orang Wajib Pajak pribadi di daerah tempat penulis tinggal dan bekerja, dimana 6 orang pernah mendengar tentang e-filing tetapi tidak pernah menggunakannya dikarenakan mereka berpersepsi bahwa itu sulit dan tidak pernah mendapat sosialisasi tentang itu, 3 orang tidak mengetahui tentang e-filing, dan hanya 1 orang yang menggunakan e-filing.

Penelitian ini menjadi hal yang menarik untuk diamati karena minat pengguna *e-filing* di Indonesia masih sedikit. Menurut Lie dan Arja (2013) “*E-filing* yang memberikan fasilitas yang lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak WP yang menggunakannya, tetapi mengapa justru hanya sedikit peminat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan DJP tersebut.” Maka dari itu, penelitian mengenai minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing ini menarik untuk diteliti.

Menurut Wardiman (2016) “Selain faktor sumber daya manusia (SDM) yang menggunakan sistem *e-filing*, terdapat faktor lain yang menjadi permasalahan dalam sistem *e-filing*, adanya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi pengalaman penggunaan, dan tingkat kesiapan teknologi Wajib Pajak menjadi faktor penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh Wajib Pajak.”

Menurut Wibisono dan Agus (2014) “Kesiapan teknologi informasi meliputi 3 hal yaitu pemahaman Sumber Daya Manusia berkaitan dengan penerimaan, penggunaan dan pengelolaan data menggunakan teknologi, keandalan internet berkaitan dengan kemampuan internet sebagai sarana menggunakan sistem *e-filing*, dan keandalan *software* dan *hardware* komputer sebagai sarana menggunakan sistem *e-filing*.”

Noviandini (2012) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah persepsi kegunaan, kemudahan, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak berhubungan dengan minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, adalah untuk mengetahui hubungan persepsi kegunaan, kemudahan, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak berhubungan dengan minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk meningkatkan pelayanan sistem informasi agar lebih baik dimasa yang akan datang.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing*.
3. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi mengenai penggunaan sistem *e-filing*.

### **E. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab dan beberapa sub bab.

Berikut ini sistematika penulisannya secara lengkap :

**BAB I** : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian, perumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : Kajian Teoritis**

Bab ini memaparkan landasan teori dan konsep-konsep variabel penelitian, dan kerangka pemikiran.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi uraian mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengujian instrument, dan teknik analisis data.

**BAB IV : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan gambaran umum responden, pengujian instrument, analisis data, dan pembahasan mengenai hasil analisis data tersebut.

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.