



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu komponen penting dan sumber utama pada penerimaan negara. Pajak sendiri didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Perpajakan di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara. Dengan adanya reformasi perpajakan, diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif. Namun tingkat kesadaran membayar pajak masyarakat Indonesia terbilang cukup rendah karena masih banyak orang yang tidak membayarkan kewajibannya.

Penerimaan pajak di Indonesia dikatakan belum optimal karena rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia akibat administrasi perpajakan yang ada di Indonesia. Menurut Arif Budimanta, Anggota Komisi XI dari Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDIP), salah satu penyebab kurang optimalnya

penerimaan pajak adalah tingginya *tax gap* atau selisih antara kewajiban pajak dengan pajak yang dibayar. *Tax gap* secara langsung bisa mengurangi penerimaan negara. *Tax gap* sendiri dibedakan menjadi tiga jenis yaitu *non-filling gap* (terjadi karena pajak terutang tidak dibayar akibat Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT), *underreporting gap* (pajak yang dilaporkan dalam SPT jumlahnya diperkecil dari jumlah pajak yang seharusnya dibayar), dan *underpayment gap* (potensi pajak yang hilang akibat Wajib Pajak menyampaikan SPT, tetapi tidak membayar pajak yang seharusnya terutang). Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku untuk membayarkan kewajiban pajaknya.

Pada tahun 2014, di dalam “Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014”, disebutkan bahwa target penerimaan pajak dalam APBN 2014 dipatok di atas seribu triliun atau mencapai Rp1.310,2 triliun. Angka ini naik sebesar Rp161,8 triliun atau tumbuh sekitar 14,1% dibandingkan dengan target pajak dalam APBN-P 2013. Dengan kata lain, peran penerimaan pajak pada tahun 2014 adalah sebesar 78,87% dari total pendapatan negara sebesar Rp1.661,1 triliun. Tentunya, untuk mengamankan agar target penerimaan pajak tersebut tercapai, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Salah satu dari enam langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh DJP adalah penyempurnaan Sistem Administrasi

Perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Saat ini DJP telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau *e-Filing*, selain itu juga akan diimplementasikan penggunaan *electronic* faktur (*e-Faktur*) dalam administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di bulan Juli 2014.

E-Filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah *ASP* (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. 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. Sistem *e-Filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan laporan Surat Pemberitahuan (SPT). Namun saat ini masih sedikit Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT merupakan hal yang membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak terdapat Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-Filing* kepada

Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputersasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi. Model *TAM* ini dipilih digunakan dalam penelitian ini karena merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian terhadap sistem informasi dan lebih khusus untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan. Dalam penelitian kali ini, dilandasi dengan teori *TAM* yang sudah dimodifikasi dengan menambahkan beberapa variabel independen yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* dan menghilangkan variabel yang dianggap tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Adanya perbedaan mengenai persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) terhadap *e-Filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh masyarakat yang akan menentukan apakah masyarakat akan menggunakan sistem *e-Filing*.

Persepsi kegunaan (*perceive usefulness*) adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan (*perceive usefulness*) didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam

proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-Filing*. Dalam penelitian Laihad (2013) menyatakan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian Wiyono (2008) dalam Desmayanti (2012) menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceive usefulness*) berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-Filing*. Namun berbeda dengan penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dapat meningkat. Dalam penelitian Laihad (2013) menyatakan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) dalam Desmayanti

(2012) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan.

Keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) dari suatu sistem merupakan hal yang penting bagi pengguna suatu sistem. Penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya. Dalam melaporkan pajak melalui *e-Filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Jika Wajib Pajak merasakan aman dalam penggunaan sistem *e-Filing* dan semua informasi atau data tentang dirinya terjamin kerahasiaannya, maka tentunya mereka akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT. Dalam penelitian Salim (2013) didapatkan hasil berupa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) juga menunjukkan bahwa *security and privacy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intensity for the e-Filing usage*. Namun berbeda dengan penelitian Sugihanti (2011) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini layak dilakukan dengan tujuan untuk memverifikasi apakah teori tentang perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*

dengan *setting* tahun penelitian, objek penelitian dan variabel independen yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Selain itu, penelitian mengenai perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* di Indonesia masih sedikit. Padahal hal ini perlu dipahami lebih dalam lagi, mengingat semakin gencarnya Direktorat Jenderal Pajak mencanangkan penggunaan *e-Filing* dalam pembayaran pajak di Indonesia.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Laihad (2013). Dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian yang direplikasi, yaitu:

1. Menambahkan variabel independen berupa variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) yang diambil dari penelitian Desmayanti (2012). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, pada penelitian ini, menghilangkan variabel sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) karena hasilnya tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Tahun penelitian ini akan dilaksanakan pada tahun 2014, sedangkan penelitian Laihad dilaksanakan pada tahun 2013.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratam Kosambi, sedangkan objek pada penelitian Laihad (2013) adalah Wajib Pajak di Kota Manado.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak**

terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi)”.

1.2 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang diteliti adalah:

1. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Kosambi.
2. Variabel dependen yang diteliti adalah penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Kosambi.
3. Variabel independen yang diteliti adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat ditentukan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
4. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), serta keamanan dan kerahasiaan (*security and*

privacy) secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), serta keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-Filing*. Selain

itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-Filing*.

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KPP Pratama Kosambi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan pemakaian *e-Filing* oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi.

3. Wajib Pajak (WP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-Filing* dan bagaimana cara menyampaikan SPT melalui penggunaan sistem *e-Filing*.

4. Mahasiswa dan Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan akademisi mengenai penggunaan *e-Filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya.

5. Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal penggunaan *e-Filing* dan mengetahui faktor-faktor perilaku apa saja yang berpengaruh pada penggunaan *e-Filing* dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi tiga bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini berisi mengenai pembahasan secara rinci, kajian teoritis mengenai masalah yang dibahas, uraian penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan populasi dan sampel, serta teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

