



### **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 Masalah

Reformasi perpajakan merubah sistem dan mekanisme pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Waluyo, 2017). Wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi *online* yang sudah dibuat oleh pemerintah. Peran pemerintah dalam sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai pengawas dari para wajib pajak. Namun, terdapat konsekuensi dalam sistem pemungutan pajak ini. Karena wajib pajak memiliki wewenang menghitung sendiri besaran pajak terutang yang perlu dibayarkan, maka wajib pajak biasanya akan mengusahakan untuk menyetorkan pajak sekecil mungkin (Online Pajak, n.d).

Meningkatkan penerimaan negara lewat sektor pajak merupakan salah satu program utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Untuk mencapai target tersebut, dibutuhkan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dari wajib pajak. Secara

lembaga, DJP juga telah menerapkan sejumlah langkah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, sebagai contohnya penyediaan aplikasi pajak online, pengadaan program sosialisasi dan penyuluhan, ketegasan dalam penegakan hukum perpajakan, dan peningkatan mutu pemeriksaan dan penagihan. Dalam beberapa tahun terakhir, DJP banyak melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuannya untuk memudahkan wajib pajak dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya sekaligus menyempurnakan sistem administrasi perpajakan di Indonesia (Online Pajak, 2018).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan saat ini tengah gencar melakukan sosialisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak (WP) yang dinilai masih minim. Pengamat Perpajakan dari Danny Darussalam Tax Center (DDTC) Darussalam mengatakan, rendahnya kesadaran WP dalam kepatuhan perpajakan membuat pembangunan yang dilakukan pemerintah saat ini masih sulit tercapai. Selain itu, penerimaan pajak penghasilan (PPh) orang pribadi di Indonesia secara rata-rata jauh lebih rendah dengan negara lainnya yang PPh OP nya tinggi. PPh OP di luar PPh 21 di Indonesia pada 2016 sebesar 0,5% dan 2017 sebesar 0,7% dari total pajak. Capaian ini jauh lebih rendah dari negara lainnya seperti Italia misalnya, penerimaan PPh badan itu 3,9% sementara orang pribadi 16,8%. Belgia penerimaan orang pribadi 15,3% dan PPh badan hanya 3% dari PDB (Okezone, 2018).

Berikut tabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia dalam kurun waktu 2012-2017:

**Tabel 1.1**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia Tahun  
2012 - 2017**

Tahun	WPOP yang Terdaftar Wajib SPT	SPT WPOP yang terlapor	Rasio Kepatuhan
2012	16.632.890	8.934.821	53,72%
2013	16.589.939	10.188.730	61,72%
2014	17.191.797	10.299.590	59,91%
2015	16.975.024	10.291.198	60,63%
2016	18.950.301	11.555.472	60,98%
2017	15.410.399	11.281.108	73,20%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2012-2018

Dari tabel 1.1, WPOP yang terdaftar wajib SPT merupakan WPOP yang memiliki penghasilan dan wajib melaporkan penghasilannya setiap tahun, sedangkan SPT WPOP yang terlapor merupakan jumlah SPT Tahunan yang tercatat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dilaporkan oleh WPOP baik melalui SPT Manual dengan datang ke Kantor Pajak ataupun melalui sistem *e-filing*, dan rasio kepatuhan merupakan persentase atas perbandingan SPT WPOP yang terlapor dengan WPOP yang terdaftar wajib SPT. Pada tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi belum maksimal, meskipun dari tahun 2014 hingga 2017 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak terus meningkat.

Salah satu upaya DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah penyediaan aplikasi pajak online. Masyarakat kini bisa menggunakan fasilitas *e-Billing* dan *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak. (Online Pajak, *n.d*)

Pada tanggal 23 Desember 2011 dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) yang mulai dapat diakses secara gratis sejak tanggal 1 Februari 2012 ([www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id)). Berikut ini adalah tabel jumlah wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* dari tahun 2012-2017:

**Tabel 1.2**

**Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan *e-Filing* Tahun 2012-2017**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2012	21.799
2013	26.187
2014	1.029.296
2015	2.580.568
2016	8.954.122
2017	8.816.346

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2012-2018

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa setiap tahunnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* terus meningkat, walaupun di tahun 2017 menurun

dibandingkan tahun 2016. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di DJP Online (DJP, n.d). 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).

Penggunaan *e-filing* dapat diartikan sebagai suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-filing*. Penggunaan *e-filing* dapat diukur dari Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya (Devina dan Waluyo, 2016). Berdasarkan fakta-fakta yang telah dipaparkan maka penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang cenderung dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing* diantaranya, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan wajib pajak.

Persepsi kebermanfaatan (*perceive usefulness*) diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Saripah, dkk, 2016). Pada penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kebermanfaatan adalah mengembangkan kinerja, manfaat sistem, menambah produktifitas, dan mempertinggi efektifitas. Apabila wajib pajak merasakan dengan menggunakan *e-Filing* dapat menyederhanakan dan meningkatkan kualitas pelaporan SPT, menambah produktifitas dan meningkatkan efektifitas karena tidak perlu antri ke Kantor Pelayanan Pajak dan memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT nya dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet, maka Wajib Pajak akan merasakan manfaat dari penggunaan *e-Filing* dan akan menggunakannya kembali di tahun-tahun berikutnya, maka Wajib Pajak akan mempersepsikan bahwa penggunaan *e-Filing* memberikan manfaat kepada mereka, maka penggunaan *e-Filing* akan meningkat karena wajib pajak akan menggunakan *e-Filing* kembali di tahun-tahun berikutnya sebagai sarana untuk melaporkan SPT Tahunan nya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saripah, dkk (2016) dan juga Wulandari, dkk (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami. Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Salim, 2013 dalam Wulandari, dkk, 2016). Pada dasarnya, manusia akan menggunakan suatu sistem berulang kali, apabila sistem

tersebut dapat digunakan dan dimengerti dengan mudah. Begitupula dengan *e-Filing*, apabila Wajib Pajak merasakan bahwa *e-Filing* mudah digunakan maka Wajib Pajak pasti akan kembali menggunakan *e-Filing* kembali sehingga penggunaan *e-Filing* akan meningkat karena wajib pajak akan menggunakan *e-Filing* kembali di tahun-tahun berikutnya sebagai sarana untuk melaporkan SPT Tahunan nya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) dan Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

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 (Herawan dan Waluyo, 2014). Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan SPT secara *online*, sedangkan tingkat kerahasiaan terlihat dari *digital certificate*, yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* atau pengacakan sehingga kerahasiaan data dari Wajib Pajak benar-benar terjamin. Dengan adanya keamanan dan kerahasiaan ini tentunya akan mendorong Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* secara terus-menerus sehingga penggunaan *e-Filing* akan meningkat karena wajib pajak akan menggunakan *e-Filing* kembali di tahun-tahun berikutnya sebagai sarana untuk melaporkan SPT Tahunan

nya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2016) keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan pengguna merupakan seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan (Saripah, dkk, 2016). Kepuasan pengguna dapat diukur dengan indikator efisiensi sistem, keefektifan sistem, rasa puas dan juga kebanggaan menggunakan sistem. Pada saat Wajib Pajak merasa puas dengan *e-Filing* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalisasir biaya, menghemat waktu dan energi dan juga menjadikan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak lebih mudah dan aman maka Wajib Pajak akan menggunakan kembali *e-Filing* di tahun-tahun berikutnya. Ketika semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*, maka penggunaan *e-Filing* akan semakin meningkat karena wajib pajak akan menggunakan *e-Filing* kembali di tahun-tahun berikutnya sebagai sarana untuk melaporkan SPT Tahunan nya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2016) dan Saripah, dkk (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014). Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan

variable dependen yang sama yaitu penggunaan *e-Filing*. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Variabel Independen Penelitian

Penelitian ini mengganti variabel persepsi kegunaan dengan persepsi kebermanfaatan dan menambahkan satu variabel independen yaitu Kepuasan Pengguna. Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Saripah, dkk (2016).

2. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Tangerang, sedangkan objek penelitian sebelumnya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi.

3. Kuesioner Penelitian

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada kuesioner Saripah, dkk (2016) untuk variabel independen persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan pengguna sedangkan variabel kemudahan, dan keamanan dan kerahasiaan mengacu pada kuesioner Herawan dan Waluyo (2014).

4. Periode Penelitian

Tahun penelitian pada penelitian ini di tahun 2018, sedangkan tahun penelitian sebelumnya di tahun 2014.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini diberi judul: **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*"**.

## 1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu meluas, penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna.
2. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP wilayah Tangerang yang menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*.

2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi DJP dalam penerapan sistem *e-Filing* dan penentuan kebijakan serta kelangsungan penggunaan *e-Filing*.

2. Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KPP mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP sehingga akhirnya meningkatkan penerimaan perpajakan.

3. Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan motivasi bagi Wajib Pajak atau pihak lain yang menyampaikan atau melaporkan SPT menggunakan *e-filing*.

#### 4. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.

#### 5. Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai tujuan teoritis dan memperluas wawasan penulis mengenai pemahaman penggunaan *e-filing*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah metode dan sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

#### **BAB II TELAAH LITERATUR**

Bab ini terdiri atas penjelasan teori-teori yang terkait dengan topik penelitian yaitu *e-filing*, *e-fin*, surat pemberitahuan, penggunaan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna dan rumusan hipotesis yang akan diuji.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri atas gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

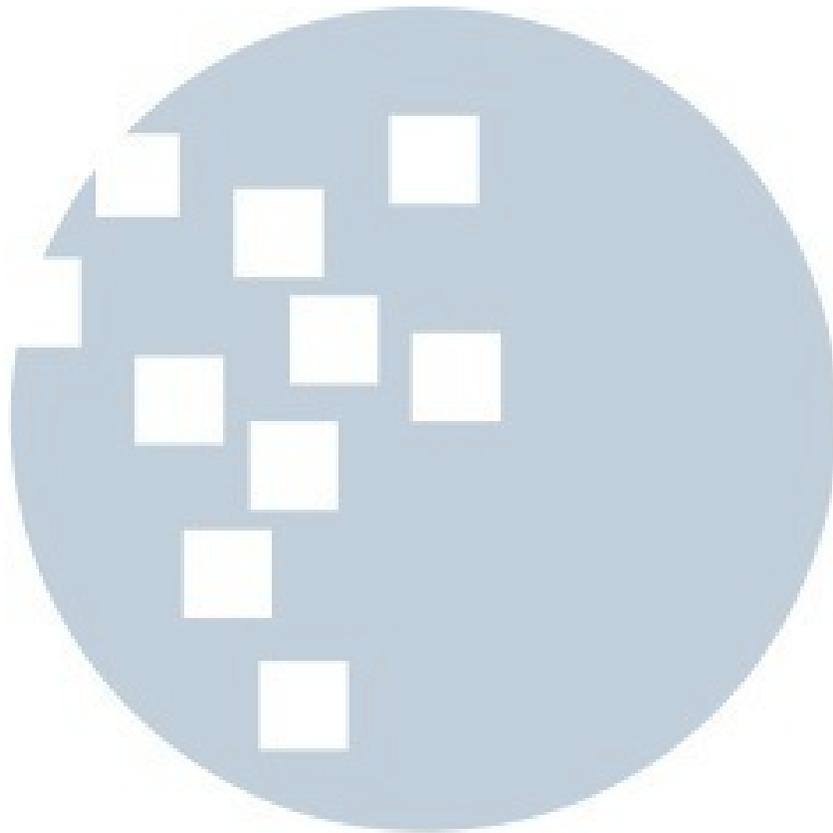
Bab ini memaparkan hasil-hasil dari penelitian, dari tahap analisis, desain, hasil pengujian hipotesis dan implementasinya, berupa penjelasan atas hasil dari penelitian, baik secara kualitatif dan/atau kuantitatif.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai simpulan dan saran. Simpulan merupakan jawaban atas masalah penelitian serta tujuan penelitian serta tujuan penelitian yang dikemukakan pada Bab I, beserta informasi tambahan yang diperoleh atas dasar temuan penelitian. Saran merupakan suatu usul atau pendapat dari seorang peneliti yang didasarkan atas hasil temuan dalam studi yang telah dilakukan.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA