



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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**

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek-aspek lain di pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Definisi pajak sesuai Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Lembaga perpajakan menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya.

Dalam menyelesaikan masalah pajak secara efektif Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan langkah pembaharuan terus menerus agar dapat meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia. Langkah tersebut dinamakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi dan peningkatan basis perpajakan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Tujuan reformasi pajak menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi perpajakan yang kuat,

kredibel dan akuntabel. Reformasi pajak diperlukan karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, target penerimaan pajak setiap tahun meningkat, jumlah SDM tidak sebanding dengan penambahan jumlah Wajib Pajak, kesulitan dalam pengawasan dan penegakan hukum, perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi sangat pesat, aturan yang mengantisipasi perkembangan transaksi perdagangan.

Menurut pajak.go.id, terdapat lima pilar reformasi perpajakan:

1. Organisasi

Penajaman dan peningkatan fungsi, penataan dan penyempurnaan organisasi.

2. Sumber daya manusia

Pembentukan SDM yang tangguh, akuntabel, dan berintegritas.

3. Teknologi informasi dan basis data

Penataan sistem informasi teknologi dan basis data yang andal, mendukung proses bisnis DJP, dan menghasilkan output yang akurat dan reliabel.

4. Proses bisnis

Penyederhanaan proses bisnis untuk bekerja yang lebih efektif, efisien, akuntabel, berbasis teknologi informasi dan mencakup seluruh tugas DJP.

5. Peraturan perundang-undangan

Kebijakan perpajakan yang memperluas basis perpajakan, memberikan kepastian hukum, mengurangi biaya kepatuhan dan meningkatkan penerimaan pajak.

Dalam sektor teknologi informasi dan basis data, DJP melakukan penataan sistem informasi teknologi dan basis data dan bekerjasama dengan para pihak terkait (pajak.go.id). Hal ini dilakukan agar tercipta teknologi informasi dan basis data yang reliabel dan andal, mendukung proses bisnis DJP, dan menghasilkan output yang akurat sesuai dengan *core business* DJP. Salah satu contoh pada teknologi dan informasi basis data adalah *e-Filing*.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pelaporan SPT Elektronik Menggunakan *e-Filing***

Tahun	Jumlah penyampaian SPT Elektronik
2016	8.441.188
2017	4.762.217
2018	5.800.480

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2016-2017 Wajib Pajak melaporkan SPT elektronik berbasis *e-Filing* mengalami penurunan sebesar 43,58% namun pada tahun 2017-2018 jumlah pelaporan SPT elektronik berbasis *e-Filing* mengalami kenaikan sebesar 21,80%.

Pengertian *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 (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* (pajak.go.id). Definisi dari penggunaan *e-Filing* adalah suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Filing* (Devina dan Waluyo, 2016). Menurut Utami dan Osesoga (2017) tujuan utama penggunaan *e-Filing* yaitu

untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Devina dan Waluyo, 2016). Penggunaan *e-Filing* adalah pemanfaatan *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya secara *online* dan *real time* untuk saat ini dan masa depan. Penggunaan *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu menggunakan *e-Filing* saat ini dan ingin menggunakan *e-Filing* di masa depan. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dan pengalaman terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* menjadi sebuah penentu apakah sistem *e-Filing* tersebut dapat diterima oleh Wajib Pajak atau tidak.

Menurut Rahayu (2016) persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Persepsi kegunaan dapat diukur dengan indikator meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, menyederhanakan proses pelaporan pajak dan meningkatkan produktivitas. Wajib Pajak yang merasa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak dan efektivitas, dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak dan produktivitas yang meningkat maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* saat ini dan di masa depan. Kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut sangat memberikan

kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja. Menurut Wahyuni (2015) persepsi kegunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya.

Hasil penelitian Wahyuni (2015) tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Dalam penelitian Dharma dan Noviani (2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing* terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Delima (2016) persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

Menurut Rahayu (2016) persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan dapat diukur dengan indikator mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, jelas dan mudah dipahami, menggunakan *e-Filing* mudah, mudah beradaptasi, terampil menggunakan *e-Filing*, secara keseluruhan mudah digunakan. Wajib Pajak yang merasakan kemudahan dalam pembelajaran *e-Filing*, mudah dalam kegunaannya, paham dan dapat beradaptasi, terampil serta secara keseluruhan mudah menggunakan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* saat ini dan masa depan. Sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna

melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Ketika teknologi itu mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem itu. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka pengguna sistem akan tercapai (Dewi dan Noviari, 2018). Jika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk usaha maka pengguna sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga perilaku Wajib Pajak dalam pengguna *e-Filing* dapat meningkat.

Menurut Dewi dan Noviari (2018) persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Delima (2016) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

Menurut Rahayu (2016) keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Persepsi keamanan dan kerahasiaan dapat diukur dengan indikator pelaporan pajak aman, tingkat jaminan kerahasiaan tinggi dan tidak khawatir dengan masalah keamanan. Wajib Pajak merasakan pelaporan pajak aman, tingkat jaminan kerahasiaan tinggi, tidak khawatir mengenai masalah keamanan maka Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* saat ini dan masa depan. Data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk

menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam melaporkan pajak melalui *e-Filing*, Wajib Pajak disediakan *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan SPT secara *online*. Apabila Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* berpikir bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data dan keamanan dalam melaporkan pajak maka minat perilaku Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* saat ini dan ingin menggunakan *e-Filing* di masa depan sehingga penggunaan *e-Filing* meningkat.

Hasil penelitian Daryatno (2017) bahwa keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam penelitian Dharma dan Noviari (2016) keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Sedangkan dalam penelitian Wahyuni (2015) dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak adalah kondisi dari Wajib Pajak terkait dengan perkembangan teknologi dalam penyampaian SPT melalui *e-Filing* (Desmayanti, 2012 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Persepsi kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dapat diukur dengan indikator memiliki fasilitas internet memadai untuk menggunakan *e-Filing*, memiliki fasilitas komputer/laptop untuk menggunakan *e-Filing* dan paham menggunakan teknologi. Wajib Pajak yang memiliki fasilitas internet memadai dan fasilitas komputer/laptop untuk menggunakan *e-Filing* serta pemahannya tentang teknologi maka Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* saat ini dan masa depan. Menurut Dewi dan Noviari (2018) muncul minat untuk menggunakan sistem *e-Filing* apabila

pada dasarnya pribadi seseorang tersebut bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajak. Jika individu yang memiliki pengetahuan dan perangkat atau dapat mengakses sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan *e-Filing* maka individu ini akan memutuskan untuk menggunakan sistem *e-Filing*.

Hasil penelitian Dharma dan Noviari (2016) kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing*. Sedangkan Sofyarifani *et al* (2018) berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*.

Menurut Rahayu (2016) pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan penggunaan (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan Teknologi Informasi (TI) tersebut sebelumnya. Persepsi pengalaman dapat diukur dengan indikator berpengalaman dalam penggunaan teknologi dan sistem informasi, memahami tata cara pelaporan pajak, kebermanfaat *e-Filing* lebih tinggi. Wajib Pajak yang punya pengalaman dalam teknologi dan sistem informasi, memahami tata cara pelaporan pajak serta merasa manfaat *e-Filing* yang tinggi maka Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* saat ini dan masa depan. Wajib Pajak dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing* memerlukan suatu pemahaman dalam penggunaan teknologi terutama internet, karena penggunaan *e-Filing* melalui media *online* (Mujiyati *et al*, 2016). Wajib Pajak tidak tertarik dalam melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing* jika Wajib Pajak memiliki pengalaman teknologi yang rendah, hal ini akan terjadi karena Wajib Pajak tidak dapat memahami dalam penggunaan *e-Filing* sehingga

membuat Wajib Pajak enggan untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing*. Namun sebaliknya, bila Wajib Pajak berpengalaman akan teknologi dan mengerti akan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya.

Hasil penelitian Dyanrosi (2015) pengalaman menggunakan (*experience*) berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-Filing*. Sedangkan dalam penelitian Dewi dan Noviani (2018) pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Delima (2016) pengalaman berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian yang direplikasi dari penelitian Dharma dan Noviani (2016), yaitu:

1. Menambahkan variabel independen berupa persepsi kemudahan dan pengalaman yang diambil dari penelitian Dewi dan Noviani (2018). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.
2. Tahun penelitian ini akan dilaksanakan pada tahun 2019, sedangkan penelitian Dharma dan Noviani dilaksanakan pada tahun 2015.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP di Kota Tangerang, sedangkan objek pada penelitian Dharma dan Noviani (2016) adalah KPP Pratama Denpasar Timur.

4. Kuesioner yang digunakan menggunakan Dharma dan Noviani (2016) dengan variabel dependen intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dan variabel independen yang digunakan adalah persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Selain itu menambahkan kuesioner lain yaitu kuesioner Dewi dan Noviani (2018) dan variabel yang digunakan adalah variabel independen persepsi kemudahan dan pengalaman.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul dari penelitian ini adalah **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP di Tangerang)”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi ini:

1. Analisis perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* sebagai variabel dependen dan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, dan pengalaman sebagai variabel independen.
2. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus Wirausaha yang menggunakan *e-Filing* yang terdaftar pada KPP di Kota Tangerang.
3. Jangka waktu penelitian yang dilakukan adalah selama tahun 2019.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
5. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan maka tujuan dilakukannya penelitian ini untuk:

1. Memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.
2. Memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.
3. Memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.
4. Memperoleh bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

5. Memperoleh bukti empiris pengaruh pengalaman terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan evaluasi serta *input* akan penerapan *e-Filing*. Hal ini juga bermanfaat bagi perumusan serta pengaplikasian berbagai kebijakan terkait *e-Filing*.

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi KPP mengenai faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* serta kelebihan penggunaan *e-Filing*. Pemakaian *e-Filing* oleh Wajib Pajak akan meningkat dan akhirnya hal tersebut akan meningkatkan penerimaan negara, khususnya pajak.

3. Wajib Pajak (WP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah banyak informasi serta pengetahuan untuk Wajib Pajak mengenai sistem *e-Filing* termasuk cara menggunakannya dan mendorong minat Wajib Pajak agar menggunakan sistem *e-Filing* dalam hal pelaporan SPT.

4. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan serta menerapkan ilmu perpajakan yang telah diperoleh sampai saat ini di

bangku kuliah dalam hal intensitas perilaku dalam penggunaan sistem *e-Filing* dan mengetahui faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang berpengaruh pada penggunaan sistem *e-Filing* dengan melihat fenomena atau fakta yang terjadi di lapangan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan penelitian ini dibagi dalam lima bab yang dimana pembahasan antar bab saling berkaitan dan berhubungan. Adapun sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TELAAH LITERATUR**

Bab ini berisi telaah literatur yang menjadi acuan pemahaman konsep dan teoritis dalam penelitian ini, pengaruh antar variabel, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, lokasi penelitian, rangkaian metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan sampel, periode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, uji validitas dan reliabilitas, teknik dan metode analisis data.

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

Bab ini menguraikan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian sebagai dasar dalam menarik kesimpulan.

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

Bab ini memaparkan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari pembahasan yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian.