

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu tulang punggung bagi suatu negara dan juga sebagai sumber pendapatan negara terbesar. Pajak sendiri digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Tentu hal ini dilakukan tujuannya untuk mensejahterahkan masyarakat suatu negara. Pajak sendiri mempunyai peran yang sangat penting bagi suatu negara yang dimana pajak juga menjadi tulang punggung bagi segala pembiayaan negara yang dapat dirasakan secara langsung yaitu fasilitas umum, pendidikan, transportasi, dan kesehatan.

Teknologi internet dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan suatu informasi di dunia. Pada zaman dahulu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan suatu informasi yang *uptodate*. Namun untuk zaman sekarang mendapatkan informasi sangatlah mudah di peroleh dengan cepat, dimana saja dan kapan saja tentu dengan menggunakan teknologi internet. Teknologi internet tentu sudah menjadi kebutuhan utama untuk kehidupan manusia saat ini. Surjati *et al.*, (2007) menyatakan bahwa dari sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka. Pajak juga merupakan sumber penerimaan dari suatu negara.

Perbaikan dalam sistem pajak juga ditandai dengan diterapkannya teknologi informasi yang terbaru dalam pelayanan perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Berbagai inovasi juga telah dikaitkan dengan aplikasi teknologi informasi didalam kegiatan aktivitas perpajakan terus dilakukan guna untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan secara lebih baik. Perubahan yang mendasar yaitu terkait dengan pajak yang terjadi pada tahun 2005 yang dimana dilaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menggunakan elektronik (*e-filing*) (Noviadini, 2012).

Pemakaian *e-filing* tentu dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak yang masih menggunakan kertas. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya tentang cara melaporkan SPT secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini. Persepsi manfaat, dan kepuasan penggunaan menjadi penentu dari sebuah sistem diterima atau tidaknya. Wajib Pajak juga berasumsi bahwa *e-filing* tentu sangat bermanfaat bagi yang melaporkan SPT, yang menyebabkan mereka juga akan tertarik untuk menggunakannya.

Noviandini (2012) menyatakan bahwa kepuasan yang didapat oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* berbasis online tertarik untuk menggunakan kembali sistem tersebut. Tentu ada prioritas utama dari penggunaan *e-filing* yaitu dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pajak kepada masyarakat tentu dengan memudahkan pelaporan surat

pemberitahuan tahunan (SPT) berbasis elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Titis (2011) menyatakan bahwa akan sangat berguna untuk meminimalisir biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memproses, mempersiapkan serta melaporkan SPT ke kantor pelayanan pajak secara tepat waktu dan benar.

Kualitas dari suatu sistem ini sangat mempengaruhi keberhasilan suatu sistem dengan memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kerahasiaan dari wajib pajak juga di perhatikan disini yang dimana wajib pajak orang pribadi maupun badan mempunyai hak mendapatkan pengamanan dari kerahasiaan suatu informasi yang akan disampaikan kepada direktorat jenderal pajak (DJP) dalam menjalankan perpajakan (Widyadinata dan Toly, 2014).

Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2015 menunjukkan bahwa Wajib Pajak (WP) yang telah tercatat dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak berjumlah 30.044.103 dengan rincian sebagai berikut, terdapat 2.247.632 Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan 5.239.385, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan 22.332.086. Tentu dalam hal ini sangat tidak sebanding jika melihat angka menurut Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan sampai pada tahun 2013 ada sekitar 93,72 juta penduduk Indonesia yang bekerja. Artinya dalam persentase terdapat 29,4% yang mendaftarkan diri sebagai WP dari jumlah seluruh Orang Pribadi Pekerja (Jati, 2015).

Lambatnya pertumbuhan ekonomi dan faktor penunjang lain disinyalir memberi dampak rendahnya penerimaan pajak negara, oleh karena itu Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak pada 2016 dengan strategi khusus. Salah satunya kementerian akan berfokus mengejar Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Cara ini dinilai lebih efektif dibandingkan dengan hanya bergantung pada Wajib Pajak Badan atau Perusahaan (Nafi, 2016).

Nur (2009) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing*. Keuntungan dari pengguna *e-filing* bagi wajib pajak Orang pribadi yaitu dengan mengurangi antrian serta menghemat waktu. Hingga 30 april 2016 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengkalkulasi total jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) PPh (Pajak Penghasilan) berjumlah 11,67 juta pelapor. Tentu hal ini menunjukkan bahwa persentase pelaporan SPT sebesar 83,3%. Jika dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan direktorat jendral pajak yaitu sebesar 14,7 juta pelapor. Dari angka 11,67 juta pelapor tersebut, wajib pajak orang pribadi (WPOP) mendominasi tingkat jumlah pelapor yaitu 11,12 juta. Statistik Direktorat Jendral Pajak menunjukkan mayoritas WPOP menggunakan *e-filing* sebagai media pelaporan SPTnya. Juga terdapat 7,69 juta SPT WPOP yang masuk melalui sistem *e-filing* atau sekitar 69% dari

total pelaporan SPT WPOP dan sisanya manual (Supriyadi, 2016). Menurut Budi (2015) menyatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* bisa mengurangi kesalahan dalam menginput dapat karena dilakukan oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Fenomena kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e-filing* di Indonesia masih sedikit, banyak wajib pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan wajib pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, Rionaldi (2016) menyatakan bahwa Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum efisien.

Zuhdi dkk (2015) menyimpulkan pengetahuan perpajakan sangat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya bahwa pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajiban perpajakan apabila Wajib Pajak telah mengetahui ketentuan atau peraturan perpajakan yang berlaku. Sedangkan penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Rahayu dan Salinangga (2009) menyatakan bahwa modernisasi administrasi sistem perpajakan (*e-filing*) tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Widyadinata dan Toly (2014) menyimpulkan untuk mengukur kualitas sistem persepsi kecepatan yang ditemukannya, bahwa sistem yang memiliki akses dengan optimal dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* secara positif signifikan. Menurut Sugihanti (2011) dan Wowor (2014)

menemukan persepsi kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap pajak yang menggunakan *e-filing*.

Noviadini (2012) menemukan terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi manfaat terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rais dan Pinanti (2015) bahwa manfaat *e-filing* berpengaruh positif terhadap pelaporan E-SPT pada Wajib Pajak pribadi Kota Bitung. Namun Lin *et al.*, (2011) dalam penelitiannya tidak menemukan hubungan yang signifikan antara manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan internet (layanan *E-Government* di Gambia) untuk memakai aplikasi ini.

Desmayanti (2012) menyimpulkan keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Namun penelitian Dewi (2009) menyebutkan *security* and *privacy* berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*.

Delone dan Mclean (1992) pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari penggunaannya. Penelitian Livary (2005) penggunaan sistem merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Tetapi, hasil yang serupa tidak ditemukan didalam penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa tidak ada menemukan hubungan yang positif antara kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada penerapan sistem *e-filing*. Penelitian yang mendukung yaitu dari penelitian Zuhdi dkk (2015), Widyadinata dan Toly (2014), Noviadini (2012), Pinanti (2015), Desmayanti (2012), Delone dan Mclean (1992) dan Livary (2005) namun ada penelitian yang tidak mendukung atau tidak sejalan dengan penelitian tersebut yaitu dari penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2009) yang menyebutkan bahwa modernisasi administrasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak, penelitian Wowor (2014) dan Sugihanti (2011) menemukan persepsi kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak pengguna *e-filing*.

Penelitian Lin *et al.*, (2011) tidak menemukan hubungan yang signifikan antara manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan internet, penelitian Dewi (2009) *security and privacy* berpengaruh negatif terhadap pengguna *e-filing* dan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa tidak ada menemukan hubungan yang positif antara kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan sistem terhadap penerapan sistem *e-filing* (studi kasus wajib pajak orang pribadi).

Penelitian ini penting karena dalam perkembangan teknologi yang semakin maju, maka wajib pajak seharusnya bisa memanfaatkan teknologi yang sudah semakin pesat yaitu dengan melakukan reformasi dari yang awalnya sistem manual ke sistem online, tentang bagaimana membayar pajak, melakukan registrasi perpajakan serta melaporkan SPT tahunan secara lebih modern yaitu dengan menggunakan suatu sistem yang dinamakan dengan sistem pajak online dan kepuasan wajib pajak yang telah membayar kewajibannya.

Perbedaan pada penelitian sebelumnya adalah bahwa peneliti menambahkan satu variabel yaitu kerahasiaan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi dan tempat penelitian di Kota Pontianak, karena kerahasiaan perpajakan sendiri menurut peneliti bisa mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dan menjaga kerahasiaan sistemnya sendiri. Desmayanti (2012) bahwa keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Pembaharuan yang lain pada penelitian ini adalah pada objek penelitiannya yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi karena peneliti sebelumnya hanya meneliti di satu KPP yang ada di Yogyakarta yaitu KPP Pratama Yogyakarta dan yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada Wajib pajaknya, yang dimana peneliti sebelumnya Subjeknya

yaitu Wajib Pajak Badan tetapi saya ingin meneliti Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Yogyakarta dan di Pontianak.

Dari yang telah disampaikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK, KUALITAS SISTEM, MANFAAT SISTEM, DAN KERAHASIAAN TERHADAP PENERAPAN SISTEM *E-FILING* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)”**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Anis (2016). Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada penambahan Kerahasiaan Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Lokasi Penelitiannya juga di perluas yang sebelumnya hanya di wilayah Yogyakarta sekarang ditambah di Kota Pontianak dengan tujuan untuk mengetahui apakah di Kota Pontianak Wajib Pajak Orang Pribadinya puas dengan menggunakan Sistem *e-filing* tersebut. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Instansi Pemerintah serta bersedia menjadi responden sehingga peneliti bisa menemukan responden dengan mudah.

B. Batasan Masalah

Peneliti memiliki batasan masalah agar penelitian lebih fokus dan mendalam. Batasan masalah di dalam penelitian ini yaitu ada beberapa variabel yang digunakan adalah Pemahaman Pajak, Kepuasan Wajib

Pajak, Kualitas Sistem, Manfaat Sistem dan Kerahasiaan Terhadap Penerapan Sistem *e-filing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Pemahaman Pajak yang dimiliki oleh wajib Pajak dapat berpengaruh positif pada penerapan *e-filing*?
2. Apakah kepuasan wajib pajak dapat berpengaruh positif pada penerapan sistem *e-filing*?
3. Apakah Kualitas Sistem dapat berpengaruh positif pada penerapan sistem *e-filing*?
4. Apakah Manfaat Sistem dapat berpengaruh positif pada penerapan sistem *e-filing*?
5. Apakah Kerahasiaan Sistem dapat berpengaruh positif pada penerapan sistem *e-filing*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menguji apakah pengaruh pemahaman pajak berpengaruh positif pada penerapan *e-filing*
2. Untuk mengukur Apakah kepuasan wajib pajak dapat berpengaruh positif pada penerapan sistem *e-filing*
3. Untuk mengukur Kualitas sistem berpengaruh positif pada penerapan *e-filing*

4. Untuk mengukur tingkat manfaat sistem berpengaruh positif pada penerapan *e-filing*
5. Untuk mengukur apakah kerahasiaan sistem dapat mempengaruhi penerapan sistem *e-filing*

E. Manfaat Penelitian

Harapan dari peneliti adalah agar bisa menjadi bahan acuan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan bisa menambahkan pengetahuan atau variabel yang mengenai pengaruh Pemahaman Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Sistem, Manfaat Sistem dan Kerahasiaan terhadap pada penerapan Sistem *e-filing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi).

Bidang Akademis sebagai wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta mengukur sejauh mana implementasikan ilmu yang sesuai dengan perkembangan zaman. Memberikan informasi dan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, dan kerahasiaan terhadap pada penerapan sistem *e-filing* (studi kasus wajib pajak orang pribadi).

Bagi Wajib Pajak harapannya dengan adanya penelitian ini seluruh Wajib Pajak mampu mengetahui *e-filing*, menggunakan sistemnya dan berupaya untuk menambah pengetahuan tentang perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat lebih cepat, fleksibel, efisien dan tentunya memiliki

pengetahuan mengenai perpajakan dalam melakukan registrasi, pembayaran maupun melaporkan SPT.