

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2007 pajak adalah suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan dan bersifat memaksa, serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak adalah salah satu sumber dana pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang digunakan untuk kepentingan negara serta kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2011:1) fungsi pajak terbagi menjadi empat, pertama adalah *budgetair* yaitu pajak sebagai salah satu sumber utama dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. Kedua adalah *regulerend*, yaitu pajak digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Ketiga adalah stabilitas, yaitu digunakan untuk kebijakan stabilitas harga. Kemudian yang terakhir adalah retribusi pendapatan yang digunakan pemerintah untuk membiayai pembangunan.

Sesuai dengan salah satu fungsi dari pajak yaitu *budgetair*, menurut Suparmoko (2000), manfaat pajak terbagi menjadi empat yaitu pertama digunakan untuk membiayai pengeluaran yang bersifat *self liquidating*. Kedua, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran yang memberikan keuntungan ekonomis. Ketiga, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran yang bersifat tidak *self liquidating* dan tidak reproduktif. Manfaat keempat adalah untuk membiayai pengeluaran yang tidak produktif.

Pajak juga telah disampaikan oleh Allah didalam Al Qur'an Surah At-Taubah ayat 29, yang artinya:

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang

diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk” (QS. At-Taubah:29).

Maksud dari ayat diatas adalah pajak disebut juga sebagai jizyah (untuk warga non muslim dalam masa Rasulullah) atau dalam Islam disebut sebagai Dharibah yang berarti mewajibkan, menentukan, atau membebankan. Dharibah adalah kewajiban tambahan atas harta setelah zakat, sehingga pelaksanaannya akan dirasakan sebagai beban. Dharibah dipungut dari orang muslim dan non muslim untuk membiayai kebutuhan negara. Dharibah ini sama seperti perpajakan di Indonesia yang kita kenal.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan tahun 1983 yang mengganti mekanisme pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Perubahan sistem ini memberikan kepercayaan sepenuhnya bagi wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutangya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemerintah juga terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengoptimalkan pelayanannya dari yang sebelumnya dengan *paper-based* menjadi sistem *e-filing*. Usaha pemerintah tersebut sebagai bentuk analisis respon kognitif dimana pemerintah berusaha memahami pemikiran rakyat agar bisa memenuhi kewajibanya membayar pajak dengan memberikan kemudahan sistem. Pemerintah berharap dengan adanya *e-filing* akan memberikan dampak positif kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Hal tersebut tertuang pada keputusan DJP nomor Kep-88/PJ/2004 pada Bulan Mei tahun 2004 yang secara resmi diluncurkannya *e-filing*. (<http://forumpajak.org/reformasi-pajak-1983/>).

Menurut Pandiangan (2008:35), *e-filing* adalah suatu layanan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi untuk mengisi serta menyampaikan surat

pemberitahuan wajib pajak secara *online* pada *website* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pemerintah berharap melalui penerapan sistem *e-filing* ini wajib pajak dapat dengan mudah menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan dimanapun dan kapanpun menggunakan jaringan internet selama 24 jam, termasuk hari libur. Sistem ini juga dapat meminimalisir biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk melakukan perhitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. Namun demikian, kelemahan dari sistem *e-filing* ini adalah diperlukannya akses internet untuk pengisian SPT, sehingga untuk daerah seperti perdesaan yang belum mencakup internet sulit untuk menggunakan *e-filing* ini. Selain itu, sistem ini juga masih membuka celah bagi wajib pajak untuk memanipulasi SPT karena sistem ini memberikan sepenuhnya kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajak terutang. Penerapan *e-filing* memiliki beberapa tujuan selain untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak diantaranya adalah untuk memudahkan pemantauan Direktorat Jenderal Pajak dan juga memudahkan dalam evaluasi untuk adanya reformasi administrasi perpajakan selanjutnya.

Menurut Sentya (2015) Pelaksanaan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh pemerintah masih mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam pengaplikasian sistem *e-filing*. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT dan lebih memilih menggunakan SPT manual. Pemahaman dalam penggunaan sistem sangat diperlukan dan harus terus disosialisasikan karena masyarakat Indonesia memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang berbeda-beda. Pemerintah berupaya meningkatkan *self assessment system* dan *e-filing* dengan mengeluarkan beberapa kebijakan seperti memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissesmination*), pelayanan perpajakan (*tax service*), dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Hal tersebut harus dapat dilaksanakan secara optimal agar tercipta kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya dan haknya di bidang perpajakan (Nin Yasmin Lisasih, 2011).

Gusma, Sri, dan Bayu (2016) mengungkapkan bahwa kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia relatif rendah yang diakibatkan wajib pajak orang pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya (SPT). Sesuai dengan peraturan perundang undangan pasal 3 ayat (1) undang undang nomor 28 tahun 2017 tertuang bahwa setiap wajib pajak memiliki kewajiban mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berdasarkan data dari DJP, hingga dengan batas akhir SPT 2017 yaitu 31 Maret 2018 DJP mencatat sebanyak 10.589.648 atau sekitar 80 persen wajib pajak yang terdaftar menggunakan layanan *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka. Direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan bahwa SPT yang masuk melalui *e-filing* meningkat sebesar 20 persen dari tahun sebelumnya. Sementara itu, penyampaian SPT secara manual menurun hingga 12 persen.

Devano dan Rahayu (2006:112), mengungkapkan bahwa terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya sistem administrasi perpajakan, pemeriksaan pajak, penegakan hukum perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, dan sikap. Selain itu, aspek yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman dan pengetahuan mengenai ketentuan perpajakan (*tax knowledge*). (Kasipillai et al., 2003; Witono, 2008; Marti et al., 2010). Penelitian dari Kasipillai et al (2003) menjelaskan bahwa pendidikan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, untuk penelitian dari Witono (2008) menjelaskan bahwa pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan untuk penelitian Marti et al (2010) menyatakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan mendorong kepatuhan wajib

pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman dari masyarakat menjadi faktor penting untuk mendorong mereka menaati suatu kewajiban seperti pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Metode pengisian SPT secara *online* menggunakan *e-filing* yang diterapkan pemerintah diharapkan mempermudah dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penerapan metode tersebut harus selalu diimbangi dengan pengenalan, pembelajaran dan juga pelatihan di setiap daerahnya sehingga ketimpangan pemahaman tidak menjadi penghalang untuk peningkatan kepatuhan pembayaran pajak.

Terkait dengan penerapan *e-filing*, penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela pada tahun 2017 di KPP Pratama Kabupaten Garut menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Garut sebesar 7,3 persen. Penelitian lainnya dilakukan oleh Erawati dan Ratnasari pada tahun 2018 tentang pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitiannya adalah penerapan pengisian elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya adalah tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta yang dilakukan oleh Agustiningasih tahun 2016. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan beberapa penelitian diatas dengan metode survey kuisioner menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa adanya peningkatan wajib pajak yang mengungkapkan SPT menggunakan *e-filing* namun dari beberapa penelitian seperti penelitian Nurlaela dan Agustiningasih mengungkapkan bahwa dalam metode

kuisisioner yang digunakan banyak responden yang memberikan nilai rendah pada tingkat kemudahan penggunaan *e-filing* dan para peneliti memberikan saran untuk pemerintah bahwa perlunya sosialisasi dan pelatihan kepada wajib pajak agar pemahaman penggunaan *e-filing* semakin meningkat. Penggunaan metode kuisisioner lebih banyak terbagi-bagi pada daerah tertentu yang dipilih oleh peneliti sedangkan setiap daerah memiliki karakteristik perbedaan pemahaman dalam sistem *e-filing* maka diperlukan penelitian yang mampu memberikan hasil yang general sehingga mampu mencakup keseluruhan wajib pajak. Kekurangan dari penelitian kuisisioner adalah responden seringkali tidak teliti dalam menjawab pertanyaan sehingga ada pertanyaan yang terlewat tidak terjawab, padahal pertanyaan yang sama diulangi dan diberikan kembali. Selain itu, walaupun pertanyaan dibuat anonim, terkadang responden dengan sengaja memberi jawaban yang tidak jujur.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, kurangnya pemahaman masyarakat tentang *e-filing* menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih relatif rendah. Pada penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang mengaji secara langsung tentang dampak pelatihan terhadap kepatuhan. Melalui metode eksperimen ini, diharapkan bahwa pengetahuan dan pemahaman dapat meningkatkan kepatuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Untuk mengetahui apakah pengaplikasian sebuah metode baru mampu mendorong seseorang untuk menggunakan metode tersebut akan lebih tepat bila diuji dengan metode eksperimen. Dengan metode ini, partisipan dapat mempraktikkan dan merasakan dampak dari metode baru (*e-filing*) dibandingkan dengan metode sebelumnya (*Paper Based*). Untuk membangun model pengujian, penulis menggambarkan argumen TAM yaitu penerimaan teknologi informasi terhadap pengguna dalam pengaplikasiannya di kehidupan sehari-hari.

Dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem tersebut.

Berdasarkan Teori TAM, penerimaan pengguna terhadap teknologi merujuk pada dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan yaitu dengan penggunaan suatu item, akan meningkatkan kinerja pengguna dengan menggunakan teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan yaitu sistem dapat digunakan dengan mudah serta dapat dipelajari sendiri oleh pengguna. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh langsung terhadap Sikap terhadap menggunakan teknologi informasi (*Attitude towards using technology*) kemudian minat perilaku (*Behavioral intention to use*) serta Perilaku (*Behavior*). Perilaku yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perilaku wajib pajak dalam menggunakan metode pelaporan *paperbased* dan *e-filing* atau dengan kata lain kepatuhan wajib pajak. Tetapi, dalam penelitian ini peneliti hanya menguji sampai sebatas minat perilaku (*Behavior intention to use*) dikarenakan partisipan yang digunakan adalah mahasiswa yang berperan sebagai wajib pajak orang pribadi, bukan wajib pajak orang pribadi sesungguhnya yang memiliki NPWP terdaftar yang telah melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menggunakan partisipan mahasiswa yang telah belajar perpajakan tetapi belum pernah mengisi SPT menggunakan *e-filing*. Mahasiswa dipilih sebagai partisipan karena nantinya mereka akan berperan sebagai wajib pajak orang pribadi yang telah mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak. Penelitian ini penting dilakukan karena pengetahuan serta penyuluhan dini terhadap pengisian SPT meningkatkan kesadaran mahasiswa dalam membayar pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan pajak. Berdasarkan uraian diatas, penulis

mengambil judul penelitian “PENGARUH METODE PELAPORAN PAJAK TERHADAP *INTENTION TO USE* METODE TERSEBUT BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI BERPENGETAHUAN”.

B. Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas masalah penelitian ini terbatas pada pembahasan mengenai peran penerapan metode pelaporan *e-filing* pada pelaporan SPT PPh orang pribadi. Melalui eksperimen pelatihan perhitungan dan pelaporan, studi eksperimen dilakukan pada mahasiswa yang telah mempelajari mata kuliah perpajakan. Penelitian ini menggunakan *software e-SPT* DJP dan modifikasi *e-filing* dari DJP. Formulir pengisian SPT menggunakan Formulir 1770 yang artinya kasus wajib pajak yang memiliki dua sumber penghasilan, yaitu dari pemberi kerja dan pekerjaan bebas. Ketidakpatuhan umumnya dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pekerjaan bebas. Berbeda dengan Formulir 1770S dan 1770SS yang pajak penghasilannya dipotong oleh pemberi kerja.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah pelatihan memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT bagi wajib pajak ?
2. Apakah kebermanfaatan dalam pelatihan *e-filing* berpengaruh positif terhadap *intention to use* pada metode *paperbased* dan *e-filing*?
3. Apakah kemudahan dalam pelatihan *e-filing* berpengaruh positif terhadap *intention to use* pada metode *paperbased* dan *e-filing*?
4. Apakah *e-filing* meningkatkan *intention to use* wajib pajak dibandingkan dengan *paper based* ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Teori TAM pada konteks kepatuhan perpajakan dengan menggunakan sistem *e-filing* dibandingkan *paperbased*. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh metode pelaporan terhadap *intention to use* metode pelaporan *paperbased* dan *e-filing*.
2. Mengetahui kebermanfaatan *e-filing* bagi wajib pajak.
3. Mengetahui kemudahan *e-filing* bagi wajib pajak.
4. Mengetahui *intention to use* wajib pajak dalam menggunakan metode *e-filing* dibanding dengan *paper based*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh penerapan *e-filing* terhadap pelaporan SPT PPh dengan menggunakan studi eksperimen. Melalui metode eksperimen ada indikasi bahwa pengetahuan dan pemahaman dapat meningkatkan kepatuhan. Metode eksperimen menggunakan subjek yang praktek secara langsung sehingga hasil penelitian yang didapatkan lebih mendekati realitas dibanding menggunakan persepsi melalui kuisioner.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pemerintah dalam membantu evaluasi keefektifan sistem perpajakan serta evaluasi pada pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Seandainya hasil menunjukkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan kepatuhan, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih banyak melakukan sosialisasi dan pelatihan tentang *e-filing*. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak juga dapat bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk melakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini menggunakan dua *software* dari DJP, yaitu *e-SPT* dan *e-filing*. *Software e-SPT* digunakan secara *offline*, sedangkan *e-filing* telah dimodifikasi dengan koneksi internet (*online*). Subyek dalam penelitian ini belum pernah menggunakan kedua *software* tersebut, sehingga melalui pelatihan ini diharapkan subjek dapat memahami serta bisa mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari.