

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpajakan merupakan salah satu pendapatan negara dan digunakan untuk membiayai belanja negara. Pajak dapat didefinisikan sebagai pengumpulan yang dilaksanakan oleh negara terhadap warga negaranya sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia. Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar negara. Jenis pajak dapat memainkan peran yang sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas umum yang ada di negara. Oleh karena itu, peran perpajakan sangatlah penting untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah. Penerimaan pajak dan wajib memiliki hubungan sangat erat. Penerimaan pajak tidak dapat dicapai apabila wajib pajak tidak membayarkan kewajibannya.

Dengan demikian berbagai usaha telah didominasi oleh pajak sebagai sumber pendapatan negara yang memiliki usia tidak terbatas. Terutama dengan bertambahnya jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya. Pajak dapat digunakan sebagai sarana atau akses bagi pemerintah untuk mewujudkan tatanan pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak agar perekonomian negara dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang sudah masuk hingga 31 Maret 2021 mengalami kenaikan sebesar 26,6%. Dalam Siaran Nomor SP- 12/2021, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan data sebanyak 11,3 juta SPT yang sudah masuk hingga batas terakhir pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Jumlah ini meningkat 26,6% jika dibandingkan dengan kinerja pada periode yang sama tahun lalu sebanyak 8,9 juta SPT. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal

2 ayat (1) bahwa pada saat ini Indonesia menganut *Self Assessment System* yaitu memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini mengeluarkan Surat Keputusan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT nya. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.

E-filing atau *Electronic Filing System* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Perkembangan di bidang teknologi membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Sistem *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *online* dan *real time* kepada wajib pajak dengan didukung oleh Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu (24h/7) (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Penggunaan *e-filing* ini dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyusun dan menyampaikan SPT karena dapat dilakukan kapan saja, dimana saja dan dapat juga dilakukan pada hari libur (Utami & Osesoga, 2017).

E-filing digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak, tentunya hal tersebut dapat memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak dalam melaporkan SPT mereka secara tepat waktu. Dengan adanya *e-filing*, berarti pelaporan pajak di Indonesia menjadi mudah dan cepat. Ini tentunya memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam kecepatan penerimaan SPT (Dewi, 2019).

Meskipun *e-filing* dapat mempermudah penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak kendala ataupun hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak masih belum memahami tentang pengoperasian *e-filing* serta kurangnya kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Pola pikir atau cara pandang dari Wajib Pajak masih menganggap penggunaan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan melaporkan SPT secara manual, sehingga Wajib Pajak cenderung melaporkan pajaknya secara manual, padahal banyak manfaat yang di dapat bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) apabila melaporkan SPT melalui *e-filing*. Salah satu masalah yang terjadi pada *e-filing* yaitu kurangnya intensitas penggunaan *e-filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi.

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pringsewu merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada KPP Pratama. KP2KP menjalankan tugas penyuluhan, konsultasi, pelayanan dan sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan. Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT tahunannya melalui sistem *e-filing* di KP2KP Pringsewu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sejak dimulainya penerapan menggunakan sistem *e-filing* pada tahun 2015.

Tabel 1. 1 Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2020 dan 2021

Uraian	2020	2021	Pertumbuhan
Manual	836	708	-15,31%
<i>E-filing</i>	27.144	28.517	-5,05%
Total	27.980	29.225	4%

Sumber: KP2KP Pringsewu, 2022

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa penerapan *e-filing* di KP2KP Pringsewu secara manual pada tahun 2020 sebanyak 836 dan 2021 sebanyak 708 dengan persentase pertumbuhan sebesar -15,31%. Sedangkan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tahun 2020 melalui *e-filing* sebanyak 27.144 dan 2021 sebanyak 28.517

dengan persentase pertumbuhan sebesar -5,05%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman melaporkan SPT Tahunanan melalui *e-filing* di KP2KP Pringsewu sudah menunjukkan hasil yang maksimal dilihat dari kenaikan jumlah dari tahun 2020 hingga 2021. Namun masih saja ada wajib pajak yang belum secara pribadi menggunakan sitem *e-filing* sebagai penyampaian SPT Tahunan mereka. Dapat dilihat dari data manual pada tahun 2020 hingga 2021 meskipun mengalami penurunan melakukan pelaporan secara manual tetap saja hal ini menunjukkan hasil ketidaksesuaian dengan tujuan *e-filing* yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini alasan mendasar seorang wajib pajak tidak melaporkan secara online menggunakan *e-filing* adalah ketidakfahaman dan lebih memilih untuk mengisi SPT tahunan secara manual. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan tujuan *e-filing* yang memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunan secara *online* tanpa harus melaporkan secara langsung ke Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti menggunakan analisi *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM memiliki teori yang sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Niat seseorang merupakan penentu utama dalam menggunakan sistem atau tidak. Disamping itu TAM juga masih memiliki faktor-faktor seperti persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. Persepsi kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) adalah dimana pengguna yakin dan percaya dengan menggunakan sistem adalah mudah untuk dipelajari dan dilaksanakan.

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terhadap perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu positif maupun negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak dan nyata (Anisa & Suprajitno, 2020). Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang

melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan. Dari berbagai pendapat mengenai persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek. Persepsi juga merupakan suatu hal untuk menjalin hubungan dengan orang lain (Lie & Sadjiarto, 2013).

Persepsi kegunaan menjadi suatu ukuran dimana penggunaan *e-filing* dapat dipercaya dan mendapatkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan teknologi dapat memberikan manfaat dan hasil yang bagus (Ermawati & Delima, 2016). Jika persepsi kegunaan seorang wajib pajak orang pribadi terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan (Aprilia, 2021). Jadi dalam persepsi kegunaan ini membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan apakah jadi menggunakan sistem informasi atau tidak. Asumsinya jika pengguna mempercayai kalau sistem tersebut berguna maka tentu akan menggunakannya, tetapi sebaliknya jika tidak percaya tidak akan menggunakannya kembali (Natalia et al., 2019).

Persepsi kemudahan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Semakin tinggi tingkat persepsi pemudahan penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing* (Sains et al., n.d.). Artinya, intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-filing* dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual (Aprilia, 2021). Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, (Anisa & Suprajitno, 2020).

Persepsi keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu apakah suatu sistem tersebut dapat diterima atau tidaknya. Jika seorang wajib pajak merasakan

keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Utami & Osesoga, 2018). Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut (Natalia et al., 2019; Saefudin & Jayanto, 2019). Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan dapat dilihat dari tersediannya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (Shelby et al., 2016).

Begitu juga dengan persepsi kecepatan apakah diterima atau tidaknya. Kecepatan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem *e-filing* tersebut. Apabila dalam memproses suatu sistem membutuhkan waktu yang lama, maka pengguna akan merasa kurang nyaman untuk mengakses informasi pada sistem (Bahri & Listiorini, 2019). Begitu juga sebaliknya, apabila koneksi pada internet hanya membutuhkan waktu yang singkat, maka pengguna tanpa ragu untuk menggunakan sistem. Oleh Karena itu, kecepatan pada sistem *e-filing* harus lebih unggul dari pada sistem manual (Nurjannah et al., 2017). Jika proses *e-filing* ini cepat, maka pihak individu diharapkan akan berminat untuk menggunakan *e-filing*. Dalam prakteknya, sistem *e-filing* ini dapat membantu Wajib Pajak agar lebih mudah dan cepat dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak, cukup dengan mengakses website *e-filing* yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal inilah yang dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* (Shelby et al., 2016).

Penelitian ini merupakan replikasi pada penelitian yang dilakukan (Bahri & Listiorini, 2019) yang meneliti tentang Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-filing* pada KPP Pratama Binjai. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian (Bahri & Listiorini, 2019) adalah

objek penelitian yang digunakan. Dalam objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pringsewu. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Bahri & Listiorini, 2019) adalah Wajib Pajak meliputi WP Badan dan WPOP.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. objek penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Pringsewu. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kecepatan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Pringsewu”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di Pringsewu.
2. Variabel independen yang diteliti yaitu persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kecepatan.
3. Variabel dependen yang diteliti yaitu Penggunaan *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu?
2. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu?
3. Apakah Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu?

4. Apakah Kecepatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Kecepatan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi pada KP2KP Pringsewu.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada perkembangan ilmu pengetahuan yang akan datang. Serta kepada pembaca khususnya yang berkaitan dengan perpajakan dan tentang efektivitas atas kewajiban terhadap pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan di Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Dirjen Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan penggunaan sistem *e-filing* dilingkungan perpajakan.
- b. Bagi KP2KP, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil oleh KP2KP sehingga dapat meningkatkan layanan *e-filing* pada Wajib Pajak.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran dalam pembahasan masalah yang akan diteliti dan sebagai landasan yang diambil dari berbagai literatur. Selain itu landasan teori juga memaparkan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kecepatan terhadap penggunaan *e-filling* wajib pajak orang pribadi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan yang merupakan bab penutup dari penulisan skripsi. Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya. Bagian ini berisi tentang informasi lebih lanjut bahwa karya penulis merupakan hasil dari berbagai sumber.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi dalam pembahasan penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang mendukung atau memperjelas atas uraian yang dikeemukakan dalam bab-bab sebelumnya, dapat berbentuk tabel dan gambar.