

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu komponen penting dan sumber utama pada penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pendapatan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat secara finansial mampu untuk membayar pajak. Dan penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum, menurut Soemitro, SH (dalam Mardiasmo, 2016:3)

Pajak memiliki peran penting dalam hal Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dan dari APBN inilah mulai dialokasikan ke berbagai sektor diantaranya sektor pendidikan, kesehatan, insfrastruktur, pertahanan, dan keamanan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya

menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai berbagai pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan, menurut Andriani (dalam Agoes dan Trisnawati).

Karena besarnya peranan pajak dalam APBN yang merupakan sumber utama penerimaan Negara, maka upaya yang dilakukan pemerintah agar penerimaan pajak maksimal adalah melakukan reformasi perpajakan yakni dilakukannya *self assessment*, sistem ini sudah berlaku sejak tahun 1983. Wajib pajak orang pribadi melaporkan penghasilannya melalui SPT Tahunan dengan menggunakan sistem *self-assessment*. SPT Tahunan adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan / atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak dalam suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya 1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri. 2. Wajib pajak aktif, mulai menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang. 3. Fiskus tidak ikut campur tangan dan hanya mengawasi (Mardiasmo,2016).

Di era globalisasi sekarang ini, kemajuan sistem teknologi komunikasi sekarang mempunyai pengaruh pada pengembangan pengolahan data. Data dari suatu tempat dapat dikirim ke tempat lain dengan alat komunikasi. Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh pada berbagai bidang, termasuk

dalam bidang perpajakan. Dengan adanya sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat dengan mudah mendaftar hanya dengan membuka situs Ditjen Pajak. Saat ini Ditjen Pajak telah membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan perpajakannya dengan adanya *e-Filing* wajib pajak dapat melakukan pendaftaran secara online melalui situs web [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), untuk memudahkan wajib pajak dalam mengisi surat pemberitahuan pajak dapat menggunakan aplikasi e-SPT yang terdapat pada situs web Direktorat Jendral Pajak.

*E-Filing* digunakan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara online. Untuk penyampaian SPT yang telah dibuat wajib pajak hanya perlu menggunakan *drop box* yaitu penyampaian SPT melalui sebuah kotak yang telah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak ditempat – tempat yang telah ditentukan sehingga wajib pajak tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar. Dan sebelum adanya pembaharuan sistem pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan semua proses tersebut.

Tujuan utama *e-Filing* adalah 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 (Titis, 2011).

Dengan menggunakan *e-Filing* maka diharapkan kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah

tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* dapat diakses kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-Filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam *e-Filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. *E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013:45).

Dengan cara menggunakan *e-Filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-Filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Penggunaan *e-Filing* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Dengan adanya sistem perpajakan yang ada sekarang dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya dan akan membuat persepsi yang baik terhadap sistem yang ada serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara merupakan salah satu Kantor pelayanan pajak di Kota Batam. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam mengalami pemecahan Kantor KPP Batam Utara dan Selatan pada tahun 2015. Dan data tahun 2016 merupakan data sampai dengan 31 November 2016. Berikut disajikan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara.

**Tabel 1.1.** Jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Utara.

No	Tahun	WP Terdaftar	WP OP yang menyampaikan SPT Tahunan	SPT Tahunan WP OP yang belum disampaikan	Target e-Filing	Realisasi e-Filing
1	2012	351.662	46.639	258.646	-	-
2	2013	384.146	42.707	215.542	-	-
3	2014	325.805	68.248	149.821	8.733	4.075
4	2015	218.458	31.127	69.402	21.000	11.132
5	2016	202.110	44.336	61.675	30.098	34.393

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara, 2016

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun ke tahun belum tentu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Maka dengan menggunakan *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Seperti yang dijelaskan bahwa *e-Filing* memberikan fasilitas yang lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi Wajib Pajak, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak Wajib Pajak yang menggunakannya. Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru dan kurangnya sosialisasi pemerintah sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan Teknologi.

Berhubungan dengan sebelumnya bahwa sistem *e-Filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *on-line* melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, yang mungkin terjadi adalah kurang mampunya dalam melakukan *sinkronisasi* terhadap format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan Wajib Pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem ini. Dan justru hanya beberapa saja yang menggunakan fasilitas yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tersebut. Dari penjelasan tersebut, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* tahun 2016 ini menarik untuk diteliti.

Termotivasi dari penelitian Dyanrosi, 2015 “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *e-Filing*” yang menggunakan variabel-variabel yang terdiri kesukarelaan (*voluntariness*), pengalaman menggunakan (*experience*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), kompleksitas (*complexity*), pengalaman menggunakan (*experience*), jenis kelamin (*gender*), tingkat pendidikan (*education*), usia (*age*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan penelitian Laihad, 2013 “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado” yang menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku dan penggunaan *e-Filing*. Namun penelitian ini hanya mengambil

beberapa variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM UNTUK MENGGUNAKAN *E-FILING*”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas latar belakang penelitian, maka permasalahan pokok yang akan diajukan adalah:

1. Masih banyak wajib pajak pribadi yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat pada waktunya.
2. Masih banyak wajib pajak pribadi yang kurang paham menggunakan *e-Filing*.
3. Kurangnya sosialisasi penggunaan *e-Filing* kepada Wajib Pajak.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Masalah yang diangkat ini terlalu luas jika diteliti secara menyeluruh. Maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah agar dapat mempermudah memahami permasalahan serta supaya tidak menyimpang dari

persoalan pokok. Oleh karena itu penelitian yang dilakukan dibatasi oleh faktor-faktor yang terdiri dari :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan dan perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
2. Wajib Pajak yang dijadikan populasi adalah PNS, TNI dan POLRI.
3. Lokasi penelitian di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Utara yang meliputi Lubuk Baja dan Batu Ampar.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah diuraikan oleh peneliti dalam latar belakang maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi kegunaan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
2. Bagaimana persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
3. Bagaimana persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*?
4. Bagaimana persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*?

## 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap pengaruh perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap pengaruh perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap pengaruh perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan serta persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap pengaruh perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah:

### a. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terutama untuk mengetahui informasi tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap pengaruh perilaku dalam penggunaan *e-Filing* di Batam

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Direktorat Jenderal Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-Filing*.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

4. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.