

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah. Pengelola pajak yang baik akan dapat memaksimalkan pemungutan pajak. Pemerintah sebagai pengelola harus dapat memanfaatkan pajak dengan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memungut pajak. Mengacu pada kebijakan tersebut, pemerintah mewajibkan seluruh wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Dengan *e-filing*, 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. Akan tetapi, saat ini masih belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Dengan paparan diatas, maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai manfaat dan kemudahan yang diperoleh oleh wajib pajak dengan menggunakan *e-filing*. Penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi masing – masing wajib pajak sehingga

wajib pajak tertarik menggunakan *e-filing*. Semakin besar ketertarikannya maka intensitas penggunaan *e-filing* juga akan semakin besar, sehingga penyampaian SPT Tahunan dapat lebih efektif dan efisien.

Menurut (Agustiningsih, 2016) adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT 24 jam selama 7 hari. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini.

Minat penggunaan *e-filing* merupakan tingkat keinginan wajib pajak dalam menggunakan sistem penyampaian SPT Tahunan yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Minat penggunaan *e-filing* ini dipengaruhi oleh beberapa variabel persepsi wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2015), terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*, dan tidak terdapat pengaruh antara kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maryani, 2016), kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut (Desmayanti, 2012), 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 kerusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki.

Kerahasiaan (Bahasa Inggris: *secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Menurut (Desmayanti, 2012), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Persepsi kesiapan teknologi informasi mencerminkan sarana yang tersedia untuk dan kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan *sistem e-filing*. Salah satu faktor teknologi informasi yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah internet. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang dapat mengakses internet. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Desmayanti, 2012), kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut (Desmayanti, 2012), kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya

menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut.

Menurut (Herawan, 2014), persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-filing*. Namun sebaliknya, jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya.

Menurut (Herawan, 2014), kegunaan dari penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan bagi penggunanya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan system tersebut.

Persepsi kemudahan merupakan sebuah pandangan pada individu dengan menganggap bahwa menggunakan sistem *e-filing* adalah hal yang mudah. Semakin mudah dalam penerapan tersebut maka akan mendorong wajib pajak untuk menggunakannya. Sebaliknya, apabila wajib pajak menganggap menggunakan *e-filing* bukan merupakan hal yang mudah, maka akan menurun minat wajib pajak

untuk menggunakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Laihad, 2013), persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut (Herawan, 2014), persepsi kemudahan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem *e-filing* merupakan hal yang mudah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan persepsi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. persepsi yang dilakukan pada penelitian ini berupa persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan. (Wibisono & Toly, 2014) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan dalam beberapa penelitian berpendapat berbeda untuk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan penelitian (Wahyuni, 2015), tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian juga dilakukan oleh (Maryani, 2016) yaitu tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan berbagai perbedaan hasil penelitian diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk menverifikasi teori – teori yang tertera diatas. Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan pada KPP Pratama Batam Utara dan disertai dengan batasan – baatsan tertentu. Objek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Batam Utara.

Dengan paparan diatas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana hubungan persepsi wajib pajak mempengaruhi penggunaan *e-filing* dalam penelitian dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN E-FILING DI KOTA BATAM”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-filing* masih rendah;
2. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem *e-filing*;
3. Tingkat masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet masih rendah dan sebagian besar penggunaanya di Indonesia didominasi oleh remaja.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang ada, peneliti mencoba membatasi masalah yang ingin dipecahkan melalui kegiatan penelitian. Batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Batam Utara;
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*;
3. Variabel penelitian hanya terdiri dari 4 (empat) persepsi yaitu keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan sebagai variabel independen dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
2. Bagaimana hubungan persepsi kesiapan teknologi informasi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
3. Bagaimana hubungan persepsi kegunaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
4. Bagaimana hubungan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
2. Untuk mengetahui hubungan persepsi kesiapan teknologi informasi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
3. Untuk mengetahui hubungan persepsi kegunaan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
4. Untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *e-filing*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan teori tentang penggunaan *e-filing*;
2. Pengembangan konsep tentang persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing*.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini dapat menjadi sebuah gambaran bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak orang pribadi mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*.

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan informasi tentang manfaat yang diperoleh atas penggunaan *e-filing*.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat memberikan informasi dan referensi atas penggunaan *e-filing*.

4. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai administrasi perpajakan yang dapat mempermudah wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan.