

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam pembangunan. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Oleh karena itu, amat sangat diperlukan kesadaran dari masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam perjalanannya pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, dan sejak saat itulah, Indonesia menganut sistem *Self Assessment System*. Penerapan *Self Assessment System* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari selisih antara potensi penerimaan dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*) dan *tax ratio*.¹

Penyebab *tax gap* penerimaan pajak di Indonesia dan kontribusi terbesar dipengaruhi oleh administrasi perpajakan sebesar 54,09%. Dengan demikian administrasi pajak merupakan penyebab utama terjadinya *tax gap* dalam penerimaan pajak, sehingga untuk mengatasi hilangnya potensi penerimaan tersebut pemerintah harus membentuk sistem administrasi yang lebih baik.

Seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang

¹ Nugroho Agung Susanto, *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak*, FE UI, 2012, hlm. 2.

dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.²

Dalam Pasal 6 ayat 2 Undang-undang No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa : “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui Kantor Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak”.³

Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual. Lebih lanjut kesalahan dalam perekaman lebih mudah terjadi. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Untuk mengatasi kendala di atas dan dalam rangka penyempurnaan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden

²Liberty Pandiangan, *e-Filing Permudah Pelaporan SPT*, Bisnis Indonesia, 14 Maret 2005.

³ Undang-undang Republik Indonesia, No.16 Tahun 2000.

Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System*.⁴

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).⁵ 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.

Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (*on-line*) yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru 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, di samping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika. Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat

⁴Winna Titis Sugihanti, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing" (*Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang*, FE Undip, 2011, hlm. 3.

⁵Nufransa Wira Sakti, *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2015, hlm. 133.

Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).⁶

Selain itu, data atau informasi yang dikirim oleh Wajib Pajak lewat internet dapat diibaratkan kartu pos yang tidak ada amplopnya. Hal tersebut dikarenakan internet merupakan jaringan publik yang dapat diakses oleh setiap orang yang terhubung dengannya. Dapat saja setiap orang dengan keterampilan memadai mengubah data dalam komputer tanpa meninggalkan jejak. Hal ini dinilai kurang memberikan perlindungan hukum bagi Wajib Pajak.

David Fred Davis mengungkapkan bahwa perilaku menggunakan IT diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan IT (*ease of use*). Beliau mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan IT. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kesempatan memperoleh keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi.⁷

Sedangkan Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan

⁶Gita Gowinda Kirana, *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*, FE Undip, 2010, hlm. 4.

⁷ Neila Ramdhani, *Model Perilaku Penggunaan It "Nr-2007"* Pengembangan dari *Technology Acceptance Model (TAM)*, 2007, hlm. 5.

individu bahwa sistem IT yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Persepsi terhadap manfaat IT (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan IT (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*attitude*) individu terhadap penggunaan IT, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan IT (*intention*). Niat untuk menggunakan IT akan menentukan apakah orang akan menggunakan IT (*behavior*).⁸

Sistem *e-filing* yang dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam perjalanannya kurang populer. Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* sangat kecil, demikian pula dengan pertumbuhan penggunanya di Kabupaten Kudus mulai dari tahun 2012 sampai dengan 2015, seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Data Jumlah WP Pribadi dan Pengguna E-Filing
Tahun 2012 s.d 2015
Di KPP Pratama Kab. Kudus⁹

No	Tahun	Jumlah WP Pribadi	Jumlah User E-Filing	Prosentase Pengguna E-Filing
1	2012	47.308	827	1.75%
2	2013	52.515	1.131	2.15%
3	2014	58.322	6.280	10.76%
4	2015	63.882	6.940	10.86%

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna *e-filing* di Kab. Kudus masih sangat sedikit, yaitu sebesar 10.86%. Oleh sebab itu menarik kiranya untuk diteliti apakah sebenarnya faktor-faktor yang mempengaruhi

⁸ *Ibid*, hlm. 6.

⁹ Data KPP Pratama Kudus, 2015.

minat perilaku penggunaan sistem *e-filing*. Sehingga permasalahan yang nantinya akan dibahas lebih lanjut dalam tulisan ini dengan mengambil judul : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan *Electronic Filing System (E-Filing)* pada KPP Pratama Kab. Kudus”** .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kab. Kudus ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kab. Kudus ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kab. Kudus ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Kudus.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Kudus.
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Kudus.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

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

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak terhadap *e-filing*.
3. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.