

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mempunyai tugas untuk mengamankan segala penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan pajak selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat. Pajak ini sendiri merupakan sumber utama dalam penerimaan negara (APBN) yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui proses pembangunan dan meningkatkan sarana serta prasarana publik.

Namun, berdasarkan pernyataan Kementerian Keuangan dalam *web* resminya ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)), pada tahun 2018 dari seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 250 jiwa, yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) baru sekitar 38.651.881 atau 12%. Angka tersebut memang mengalami peningkatan daripada tahun 2014 yang hanya 8%, namun tetap saja rendahnya persentase jumlah wajib pajak tersebut mengakibatkan masih rendah pula tingkat penerimaan pajak. Hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan inovasi untuk meningkatkan penerimaan pajak negara, reformasi pajak pun terus dilakukan agar jumlah wajib pajak meningkat dan mempermudah dalam pembayaran pajaknya.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak.

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan diciptakannya *e-system*. *E-system perpajakan* dibagi menjadi *e-payment*, *e-conseling*, *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-mapping*. *E-system* ini dibuat dengan harapan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu *e-sytem* yang membantu dalam penerimaan pembayaran pajak secara online adalah *e-filing*. Wajib Pajak saat ini dapat memenuhi kewajiban pelaporan pajak secara online yang dikenal dengan istilah *e-filing*. Karena penyampaiannya secara online maka Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan juga harus dalam wujud elektronik atau *e-SPT*. Pengguna *e-SPT* maupun *e-filing* sejak pertama kali dikenalkan pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2018 terus meningkat. Tahun berikutnya pengguna *e-SPT* maupun *e-filing* akan terus bertambah, karena cara ini memudahkan bagi wajib pajak maupun fiskus.

*E-filing* ini sendiri merupakan sebuah inovasi baru yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penggunaan *e-SPT* maupun *e-Filing* diatur dan berdasarkan Undang-Undang KUP beserta peraturan pelaksanaannya, namun perihal informasi dan transaksi elektronik diatur dalam undang-undang tersendiri. Lalu pada Peraturan menteri Keuangan RI Nomor 9/PMK.03/2018 ada 3 jenis SPT pajak yang diwajibkan pelaporannya menggunakan *e-filing*, yaitu SPT Masa PPh Pasal 21/ PPh pasal 26, SPT Masa PPN/PPnBM 1111, dan SPT Tahunan Badan bagi Pengusaha Kena Pajak yang menerbitkan *e-faktur*.

*E-Filing* adalah sarana pelaporan pajak secara online dan real-time menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Dengan demikian menggunakan *E-Filing* maka lebih mudah dalam menyampaikan SPT, terutama pajak penghasilan ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan *hardcopy* SPT termasuk induk SPT dan teknis pengisian *e-SPT*. Tujuan utama *E-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT terutama pajak penghasilan 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).

Banyaknya minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan aplikasi *e-filing* ini diduga ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, yang pertama yaitu persepsi kegunaan. Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. Lalu Laihad (2013) juga mengemukakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Lalu faktor lainnya yaitu persepsi kemudahan, menurut Ermawati dan Delima (2016) menunjukkan bukti bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah

dilakukan oleh Dyanrosi(2015), Lie dan Sadjiarto (2015), Desmayanti (2012), Amalia (2016), yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maryani (2016), Mutia, et al (2016),Prasetya (2016), menunjukkan bukti yang berbeda bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Selain persepsi kegunaan dan kemudahan, faktor lain yang berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* , diantaranya penguasaan teknologi informasi. Penguasaan teknologi informasi merupakan kemampuan dari sumber daya manusia dalam mengoperasikan sebuah aplikasi. Menurut Mutia, et al (2016), Prasetya (2016), menunjukkan bukti bahwa penguasaan teknologi informasi tidak mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2016),Desmayanti (2012), yang menunjukkan bukti bahwa penguasaan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Dalam hal ini peneliti melakukan observasi awal terkait penggunaan *E-Filing* di Kota Singaraja, dan benar masih banyak wajib pajak yang mealporkan pajak penghasilannya ke KPP Pratama Singaraja. Dalam wawancara singkat ternyata banyak wajib pajak yang belum menggunakan dan belum tahu akan adanya *E-Filing* tersebut. Jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja sebesar 28.195 wajib pajak

orang pribadi. Jika dibandingkan dengan 4 kota besar lainnya yang ada di Bali seperti Denpasar Timur jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebesar 30.965, Denpasar Barat sebesar 30.9180, Tabanan sebesar 37.213, dan Gianyar sebesar 48.000 wajib pajak, maka bisa dikatakan penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja belum optimal sepenuhnya, sesuai dengan tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**

**Data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *E-Filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2018**

No	Nama Kantor Pajak	Wajib Pajak yang Terdaftar	Pengguna <i>E-Filing</i>	Persentase
1	KPP Pratama Denpasar Timur	97.349	30.965	31,81
2	KPP Pratama Singaraja	87.159	28.195	32,44
3	KPP Pratama Denpasar Barat	98.762	30.918	31,31
4	KPP Madya Denpasar	1.506	196	13,01
5	KPP Pratama Badung Selatan	58.650	17.430	29,71
6	KPP Pratama Badung Utara	58.982	20.645	35,00
7	KPP Pratama Tabanan	92.339	37.213	40,30
8	KPP Pratama Gianyar	137.655	48.900	35,52
	<b>Jumlah</b>	<b>615.772</b>	<b>214.462</b>	<b>34,82</b>

(Sumber : Kantor Wilayah DJP Bali, 2018)

Angka tersebut terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun hal itu juga berpengaruh pada wajib pajak pribadi yang melaporkan SPT tahunannya secara manual, dimana pada 2 tahun terakhir yaitu 2017-2018 jumlah wajib pajak pribadi yang melaporkan SPT tahunan secara manual di KPP Pratama Singaraja sebesar 551 wajib pajak. Hal inilah yang menjadi pertanyaan tentang alasan masih adanya wajib pajak pribadi yang melaporkan SPT tahunan secara manual. Disini ada 3 kemungkinan indikator yang terkait akan permasalahan tersebut, yaitu tentang kegunaan *E-Filing*, kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Dalam penelitian tentang pajak ini, peneliti mengambil lokasi Kota Singaraja sebagai tempat penelitian. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja dipilih untuk mendapatkan data awal mengenai jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kota Singaraja. Alasan dipilihnya Kota Singaraja sebagai tempat dilakukan penelitian adalah karena penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja masih belum optimal dibandingkan daerah lainnya di Bali seperti Denpasar, Tabanan dan Gianyar. Selain itu juga melihat efisiensi waktu dan lokasi penelitian yang merupakan tempat utama para wajib pajak membayar pajaknya, sehingga peneliti lebih mudah dalam melakukan observasi dan penelitiannya. Data awal ini akan menjadi acuan peneliti mengambil keputusan akan ke arah mana penelitian ini. Berikut informasi jumlah Wajib Pajak di Kota Singaraja.

**Tabel 1.2**  
**Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kabupaten Buleleng dan Kota Singaraja tahun 2014-2018**

<b>Keterangan</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Wajib Pajak Terdaftar Kabupaten Buleleng	63.255	67.019	73.300	79.406	87.159
Pertumbuhan per tahun	11%	6%	9%	8%	10%
Wajib Pajak Terdaftar di Kota Singaraja	25.871	27.707	29.526	31.563	33.521
Pertumbuhan per tahun	7%	7%	7%	7%	6%

(Sumber : KPP Pratama Singaraja)

Dilihat dari data di atas pertumbuhan Wajib Pajak di Kota Singaraja sangat bagus, itu artinya kesadaran warga Kota Singaraja akan pentingnya membayar pajak sudah ada, Hal ini kan semakin membantu dan memudahkan Dirjen Pajak dalam pemungutan pajaknya. Pada tabel di atas telah disebutkan bahwa wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Buleleng dalam kurun waktu 5 tahun terakhir sebesar 87.159, dimana jumlah tersebut mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sedangkan wajib pajak yang terdaftar di Kota Singaraja dalam kurun waktu 5 tahun terakhir juga terus meningkat setiap tahunnya sebesar 7%, dimana pada tahun 2018 wajib pajak yang terdaftar di Kota Singaraja sebesar 33.521. Hal ini juga merupakan alasan pertimbangan kenapa penelitian ini dilakukan di Kota Singaraja, melihat angka wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya secara terperinci bahwa sistem *E-Filing* ini pengoperasiannya bersifat *online* melalui internet. Di sisi wajib pajak, apa yang mungkin terjadi adalah kekurangmampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing* tersebut.

Penelitian ini akan mengacu kepada intensitas perilaku wajib pajak dalam melaporkan pajak penghasilannya dalam penggunaan sistem informasi *E-filing*, kemudahan penggunaan *E-Filing* serta kesiapan wajib

pajak dalam penggunaan sistem informasi *E-Filing* .Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah “PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SINGARAJA)”

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Tahun 2018 merupakan tahun dimana era digital semakin berkembang, bahkan semua bidang kegiatan dan pekerjaan menggunakan perkembangan teknologi sebagai sarana untuk memudahkan pekerjaan mereka. Salah satu penerapannya adalah dalam pelaporan pajak oleh wajib pajak yang bisa dilakukan secara online dan realtime. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang terkait dalam pelaporan pajak penghasilan yang juga merupakan bagian dari pelaporan SPT, tertulis dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 yaitu tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*)” melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditetapkan pada tanggal 16 desember 2008 E-Filing yang dimaksud adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jadi dalam hal ini *e-filing* merupakan salah satu alternatif yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah penyampaian surat pemberitahuan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi. Namun kejadian di lapangan masih bisa dikatakan belum maksimal dalam pelaksanaan *e-filing* tersebut. Peneliti melakukan beberapa *social Experiment* dan observasi secara langsung ke



lapangan. Peneliti mewawancarai beberapa wajib pajak yang melaporkan pajak penghasilannya di KPP Pratama Singaraja dan mendapatkan hasil bahwa masih banyak yang belum mengetahui apa itu *e-filing* dan belum menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi suatu objek penelitian.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan berfokus kepada pengetahuan wajib pajak akan *e-filing* tersebut dan bagaimana pelaksanaannya di Kota Singaraja. Hal yang harus diperhatikan juga dalam penelitian ini adalah indikator-indikator wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi. Kebanyakan pengguna *e-filing* adalah perusahaan, sedangkan wajib pajak pribadi masih melaporkan pajak penghasilannya secara manual, hal tersebut bisa dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 1.3**

**Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT Tahunan Menggunakan  
*E-Filing* dan Manual**

<b>Keterangan</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Jumlah WP yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan <i>e-filing</i>	2.772	8.591	23.816	27.912	28.195
Jumlah WP yang melaporkan SPT Tahunan secara manual	28.021	12.695	1.969	520	551

(Sumber : KPP Pratama Singaraja)

#### **1.4 Permasalahan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diberikan dari adanya penelitian ini, naik secara teoritik maupun secara praktis, yaitu :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi untuk memperluas wawasan terkait praktik pelaksanaan *e-filing* dalam pelaporan pajak penghasilan di Kota Singaraja.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi KPP Pratama Singaraja

Penelitian ini memberikan informasi tentang bagaimana pengetahuan masyarakat wajib pajak dan pelaksanaan *e-filing* di Kota Singaraja

### b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi kepustakaan bagi para peneliti ke depannya, sehingga mampu memberikan kontribusi ilmiah dalam konteks sistem informasi perpajakan.

### c. Bagi Masyarakat Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi terkait sistem informasi perpajakan online dan real time, salah satunya *e-filing* kepada masyarakat wajib pajak.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi para peneliti bidang perpajakan sebagai bahan untuk mendalami objek penelitian yang sejenis serta bahan dalam mengembangkan penelitian tingkat yang lebih lanjut.

