

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi suatu negara (Hutagaol, 2007:8). Menurut Djajadiningrat dalam Resmi (2014:1), pajak pada dasarnya sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara untuk memelihara kesejahteraan umum. Hal senada dikemukakan oleh Soemahamidjaja dalam Wulandari (2018:39) bahwa pajak adalah iuran wajib guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Demikian pula Sofiah, *et.al.* (2009:83) bahwa pemungutan pajak bertujuan untuk menutupi biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam rangka mencapai kesejahteraan umum.

Pentingnya pemungutan pajak dalam rangka mencapai kesejahteraan umum telah mendorong Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan terhadap pelayanannya dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah dengan melakukan Reformasi dan Modernisasi Perpajakan Indonesia. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi (Sari, 2013:14).

Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) oleh wajib pajak selama ini disampaikan secara manual melalui *hardcopy* dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak setempat. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak telah mengadopsi inovasi teknologi dalam pelaporan

SPT demi meningkatkan pelayanan agar memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini berupaya untuk menjadikan data dan sistem informasi perpajakan lebih terintegrasi melalui berbagai fitur layanan elektronik salah satunya adalah *e-filing*. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik.

Berbagai upaya dilakukan Pemerintah untuk memperkenalkan program *e-filing* dalam rangka meningkatkan minat Wajib Pajak untuk melapor SPT, sehingga target kepatuhan Wajib Pajak tercapai (Handanu, 2018). Selanjutnya, apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak terus meningkat, maka target penerimaan negara dari sektor pajak juga dapat meningkat (Pakpahan, 2018).

Sistem *e-filing* sudah diperkenalkan kepada Wajib Pajak sejak tahun 2004, pada kenyataannya penggunaan *e-filing* di beberapa daerah di Indonesia masih minim (Djuniardi, 2013). Hal senada disampaikan oleh Noor (2016) selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Sulawesi Selatan bahwa masyarakat masih lebih meminati pelaporan SPT secara manual dibandingkan dengan pelaporan SPT melalui elektronik atau *e-filing*. Demikian pula dinyatakan oleh Sialangan (2016) selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Kupang bahwa minat masyarakat untuk melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* masih kurang. Hal ini membuktikan bahwa masih terdapat permasalahan terkait rendahnya minat penggunaan *e-filing*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* adalah persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Pernyataan ini ditegaskan oleh Pakpahan (2018) selaku Direktur Jenderal Pajak bahwa penyampaian SPT tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak didukung oleh pelayanan pajak terkait kemudahan penyampaian SPT tahunan terutama melalui *e-filing*. Namun pada dasarnya terdapat kendala pada persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* sebagaimana dinyatakan oleh Prastowo (2016) selaku Direktur *Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis* bahwa masyarakat masih menganggap *e-filing* menyulitkan. Padahal seharusnya, sistem *e-filing* dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pelaporan SPT (Ledyanto, 2016). Hal senada yang dikemukakan oleh Utama (2016) selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak bahwa masyarakat masih banyak kesulitan dalam mengakses *e-filing*. Lebih lanjut Hadianto (2018) selaku Kepala Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak Kutim Kalimantan Barat menjelaskan bahwa di Kutim fasilitas untuk menunjang warga dalam mengakses *e-filing* masih kurang. Hal ini membuktikan bahwa pada beberapa wilayah di Indonesia masyarakat masih merasa kesulitan dalam penggunaan *e-filing*.

Bukti bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* didukung oleh penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Noviandini (2012) bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Ermawati (2016) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Pernyataan serupa dilakukan oleh Claudia (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi

penggunaan *e-filing*. Artinya semakin mudah sistem (*e-filing*) dapat digunakan, semakin tinggi pula minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Selanjutnya, faktor lainnya yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* adalah kemanfaatan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Reddick, 2010:328). Terkait pelaporan SPT secara elektronik di Indonesia, manfaat *e-filing* memang belum dirasakan sepenuhnya oleh Wajib Pajak (Mardiasmo, 2017). Pernyataan tersebut mendukung pernyataan Iskandarmanto (2018) selaku Komandan Kodim 0508/Depok bahwa sistem *e-filing* belum banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak. Selanjutnya pernyataan serupa disampaikan oleh Prawatyani (2014) selaku Kepala Subdit Penyuluhan Perpajakan DJP yang mengatakan bahwa beberapa masyarakat Indonesia masih belum memanfaatkan *e-filing* dan lebih memilih cara manual untuk melaporkan SPT.

Bukti bahwa kemanfaatan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2012) bahwa persepsi kebermanfaatan terbukti berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Pernyataan yang sama dikemukakan oleh Nuraini (2014) sesuai dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Demikian pula hasil penelitian Kurniawati (2016) yang menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Artinya, seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika pengguna tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan yang baik atas teknologi informasi tersebut.

Berdasarkan fenomena yang didukung oleh teori dan hasil penelitian sebelumnya, sebagaimana telah diuraikan diatas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai minat penggunaan *e-filing* berdasarkan persepsi Wajib Pajak yang selanjutnya akan dituangkan sebagai bahan penulisan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*.
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Menguji seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
2. Menguji seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa/i untuk menambah pengetahuan mengenai *e-filing* yang merupakan sarana penting untuk pelaporan pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian sebelumnya mengenai persepsi Wajib Pajak yang berkaitan dengan minat penggunaan sistem *e-filing*.

2. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengupayakan peningkatan minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan, sehingga apa yang menjadi tujuan pemerintah dalam melaksanakan program *e-filing* tercapai dengan baik dan maksimal.

