

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia pertamakali melakukan reformasi dibidang perpajakan pada tahun 1984 dengan diberlakukannya Undang-Undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang Pajak Penghasilan, serta Undang-Undang mengenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Penjualan Barang mewah (PPn BM) sebagai pengganti peraturan perpajakan terdahulu. Selain perubahan ketentuan perpajakan, perubahan juga terjadi pada sistem pajak di Indonesia, yaitu mulai digunakannya *Self Assessment System* sebagai pengganti dari *Official Assessment System* yang sebelumnya berlaku (Hutagaol, 2007:2).

Dalam *Glossary of Tax Term-OECD Online* (2017), *Self Assessment System* dijabarkan sebagai berikut:

*“System under which the taxpayer is required to declare the basis of his assessment (e.g. taxable income), to submit a calculation of the tax due and, usually, to accompany his calculation with payment of the amount he regards as due. The role of tax authorities is to check (perhaps in random cases) that the taxpayer has correctly disclosed his income”.*

Dalam *Self Assessment System*, wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri tanpa campur tangan pemerintah sebagai fiskus (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:11). Dalam penelitian James & Alley (1999) disebutkan bahwa *“under self-assessment it is responsibility of the tax payer*

*rather than the revenue authority to calculate the relevant tax liability and to ensure that the requirements regarding payment and so on are met*".

Kewenangan yang muncul dari penerapan *Self Assessment System* tersebut kemudian menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Wajib pajak harus mampu menghitung sendiri pajak yang terutang, membayarkan pajak terutang, serta melaporkan surat pemberitahuannya. Singkatnya, sikap wajib pajak dalam hal kepatuhan sukarela dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sistem *Self Assessment*, karena dalam *self assessment system* peran DJP berubah hanya sebagai pengawas saja.

Selain kewajiban berupa kepatuhan yang harus dipenuhi, wajib pajak juga memiliki hak. The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (2003) melalui *General Administrative Principles 002* (GAP 002) menyebutkan bahwa wajib pajak memiliki hak sebagai berikut: (1) *The right to be informed, assisted and heard*; (2) *the right of appeal*; (3) *the right to pay no more than the correct amount of tax*; (4) *the right to certainty*; (5) *the right of privacy*; dan (6) *the right to confidentiality and secrecy*.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, serta untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system*, pemerintah turut meningkatkan pelayanannya dengan mengembangkan sistem *e-government*, diantaranya dengan membuat fitur *e-billing* untuk pembayaran

pajak secara elektronik, serta fitur e-SPT dan *e-filing* yang merupakan aplikasi untuk melaporkan SPT secara elektronik.

E-SPT adalah pelaporan data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) (pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan nomor 181/PMK.03/2007). Pada e-SPT, wajib pajak menyampaikan laporannya melalui sarana berupa *flashdisk* atau disket, sedangkan pada *e-filing* wajib pajak dapat langsung mengirimkan laporannya melalui laman web yang telah disediakan oleh DJP maupun melalui penyedia jasa aplikasi.

Sistem pelaporan e-SPT dan *e-filing* merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi dibidang perpajakan yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2007 melalui Peraturan Menteri Keuangan nomor 181/PMK.03/2007 dan telah mengalami beberapa kali perubahan, dengan tujuan untuk memudahkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Fu, et.al (2006) yang menyebutkan bahwa *e-filing* diimplementasikan dengan tujuan untuk mengurangi kesulitan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui inovasi dengan menggunakan teknologi baru.

Kemudahan yang dapat dinikmati dengan menggunakan SPT elektronik yaitu: kenyamanan dalam hal waktu pelaporan SPT yang fleksibel,

kemudahan melakukan pengarsipan, kemudahan menggunakan, pencarian informasi dan transaksi online yang tidak tersedia dalam sistem manual, dan mengurangi kesalahan perhitungan pada formulir SPT. Sedangkan bagi petugas pajak, *e-filing* dapat mengurangi beban kerja dan biaya operasional yang dikeluarkan, serta mengurangi biaya pemrosesan, penyimpanan, dan biaya pemeliharaan SPT (Azmi *and* Kamarulzaman, 2010). Namun demikian, dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan tersebut, wajib pajak tidak serta merta tertarik dan berniat untuk menggunakan *e-filing* karena diduga kurangnya informasi mengenai aturan dan sosialisasi mengenai tata cara pengisian *e-filing* masih belum sampai kepada wajib pajak. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak diketahui bahwa masih terdapat kekhawatiran mengenai keamanan data yang dilaporkan melalui media elektronik, serta hambatan dari jaringan internet yang tidak stabil.

Menurut Marandu et al (2015) yang mengacu pada teori perilaku, “*Intention is the cognitive representation of a person's readiness to perform a given behavior and is considered to be the immediate antecedent of behavior*”. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dinyatakan bahwa niat seseorang untuk menggunakan atau melakukan sesuatu hal (*intention to use*) dipengaruhi oleh sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*Perceived behavioral control*) (Ajzen:1985). Adapun penjelasan mengenai teori tersebut sebagai berikut: (1) sikap adalah fungsi dari kepercayaan perilaku atau informasi

penting, yang merupakan persepsi atas kemungkinan yang dirasakan bahwa melakukan perilaku tertentu akan menimbulkan konsekuensi tertentu; (2) Norma subyektif adalah fungsi dari kepercayaan normatif yang merupakan tekanan yang dirasakan dari rujukan yang ditentukan untuk melakukan perilaku sasaran, yang dinilai dari motivasi untuk mematuhi orang-orang yang diperhatikan; (3) Kontrol perilaku yang dirasakan ditentukan oleh kepercayaan kontrol yang merupakan akses yang dirasakan terhadap sumber daya dan kesempatan yang diperlukan untuk melakukan suatu perilaku dengan sukses, tertimbang oleh kekuatan atau pengaruh yang dirasakan dari faktor kontrol tertentu. Selanjutnya dinyatakan ketiga hal tersebut dapat mempengaruhi psikologis seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, dalam konteks ini niat untuk menggunakan *e-filing* sebagai alat untuk melaporkan SPT.

Carter et.al (2011) menemukan indikasi bahwa sudut pandang wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* ditandai dengan adanya keinginan untuk menggunakan *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT di masa yang akan datang. Fishbein and Ajzen (1975:288) mengemukakan bahwa niat seringkali dianggap sebagai bagian dari konsep sikap, jika seseorang bersikap positif terhadap sesuatu, maka ia cenderung akan berperilaku positif. Jadi dapat dikatakan bahwa niat seseorang dapat mendorongnya untuk melakukan suatu perilaku. *Behavioral Intention* merupakan konstruk yang digunakan untuk mengukur niat wajib pajak untuk menggunakan perangkat lunak

(*software*) sebagai sarana untuk mengisi dan melaporkan SPT (McLeod et al, 2008).

Penerimaan wajib pajak terhadap sistem pelaporan *e-filing* dapat mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan sistem baru tersebut. Menurut Davis (1989) faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan *e-filing* yaitu: manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak atas menggunakan *e-filing* (*perceived usefulness*), dan kemudahan dalam pengisian dan menggunakan *e-filing* (*perceived ease of use*). Penelitian Davis (1989), Venkatesh & Davis (1996) membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing* (*behavioral intention*).

*Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai sudut pandang wajib pajak terhadap sejauh mana menggunakan sistem berpengaruh pada perbaikan kinerjanya. *Perceived ease of use* dalam model TAM didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap jumlah usaha atau *effort* yang mereka butuhkan untuk menggunakan sistem, dalam artian sistem tersebut mudah dipelajari dan digunakan (Azmi and Kamarulzaman, 2010).

Risiko yang muncul dari menggunakan sistem *e-filing* juga diduga dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui *e-filing*. *Perceived risk* dapat diartikan sebagai ketidakpastian terhadap suatu konsekuensi negatif atas penggunaan suatu produk atau jasa layanan (Featherman and Pavlou, 2003). Risiko-risiko yang mungkin akan muncul dari menggunakan suatu produk atau layanan, yaitu (1) *Performance risk*,

berkenaan dengan kemungkinan produk atau layanan tidak berfungsi dan bekerja sesuai dengan rancangan yang telah dibuat sehingga menyebabkan manfaat yang diberikan menjadi hilang atau berkurang; (2) *Financial Risk*, berkaitan dengan biaya yang telah dikeluarkan untuk membeli atau menggunakan produk atau layanan, baik itu biaya pembelian maupun biaya pemeliharaan; (3) *Time risk*, berkaitan dengan risiko hilangnya waktu untuk mempelajari menggunakan produk atau layanan; (4) *Psychological risk*, berkaitan dengan akibat yang ditimbulkan oleh produk atau layanan terhadap psikologi pengguna; (5) *social risk*, berkaitan dengan risiko kehilangan status sosial akibat menggunakan dari produk atau layanan; (6) *privacy risk*, berkaitan dengan risiko hilangnya kontrol atas informasi pribadi pengguna, misalnya pencurian data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab; serta (7) *Overall Risk*, yaitu pengukuran risiko atas kriteria-kriteria risiko ketika diukur secara menyeluruh (Featherman and Pavlou, 2003).

Tingkat kepercayaan wajib pajak menjadi hal berikutnya yang harus diperhatikan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dalam hal pelaporan menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian Pavlou (2003) menyebutkan bahwa “*Lack of trust has been touted as one of the main reasons for consumers not engaging in e-commerce*”, dengan kata lain keputusan konsumen untuk menggunakan layanan *online* dapat dipengaruhi oleh kepercayaan konsumen terhadap sistem *e-commerce*. Menurut Muehlbacher and Kirchler (2010), tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela dari wajib pajak, disamping kekuatan yang dimiliki

pemerintah untuk menegakkan hukum bagi para penghindar pajak. Tingkat kepercayaan diantaranya kepercayaan terhadap pemerintah (*trust of the government*) dalam hal ini diwakili oleh Direktorat Jenderal pajak melalui *Account Representative*, dan kepercayaan terhadap internet (*trust of the Internet*) (Carter et.al, 2011). Kepercayaan terhadap internet dapat berupa kepercayaan atas keamanan dan kerahasiaan data yang diinput (McLeod et.al, 2008).

*Perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap manfaat e-filing yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan tingkat kepercayaan (*trust*) wajib pajak terhadap e-filing, terutama risiko atas hilangnya kontrol terhadap informasi pengguna (*privacy risk*). Semakin tinggi risiko maka wajib pajak menganggap manfaat dari menggunakan *e-filing* semakin rendah (Azmi et.al, 2012), dan semakin tinggi risiko maka tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* semakin rendah (McLeod et.al, 2008).

Sebagaimana diketahui, menggunakan *e-filing*, sesuai dengan ketentuan Peraturan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana terakhir diubah dengan nomor PER-01/PJ/2017, merupakan suatu kebijakan pemerintah tentang pelaporan SPT. Oleh karena itu, semakin banyak pengguna *e-filing* SPT dapat menjadi tolak ukur seberapa banyak wajib pajak melaporkan SPT tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Kesadaran ini terkait dengan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Kepatuhan merupakan suatu perilaku dimana seseorang dengan senang hati bersedia mengikuti aturan-aturan atau ketentuan yang berlaku.



Berdasarkan *Glosary of Tax Term-OECD* online (2017), “*Tax Compliance is Degree to which a taxpayer complies (or fails to comply) with the tax rules of his country, for example by declaring income, filing a return, and paying the tax due in a timely manner*”. Menurut James and Alley (1999) “*The definition of tax compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree to which taxpayers comply with the tax law. However like many such concepts, the meaning of compliance can be seen almost as a continuum of definitions*”, sedangkan Kirchler (2007) mengungkapkan pengertian yang lebih sederhana dari kepatuhan, dimana kepatuhan merupakan definisi netral mengenai kesediaan wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, kepatuhan dapat diartikan sebagai perilaku masyarakat untuk mengikuti peraturan yang perpajakan berlaku dan memenuhi kewajibannya secara sadar dan sukarela.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi faktor individu, politik ekonomi dan faktor sosial (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:89), sementara Tomkins et al (2001) mengemukakan bahwa faktor sosial memiliki tingkat tertinggi sebagai penentu dari *tax payer compliance*. Menurut Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2004), faktor sosial yang mempengaruhi kepatuhan yaitu: norma budaya (*cultural norm*), latar belakang etnis (*ethnic background*), sikap wajib pajak terhadap pemerintah (*attitude to government*), usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan tingkat pendidikan (*educational level*) (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:98).

Sebagaimana dimaksud Simanjuntak dan Mukhlis (2012:87) “...wajib pajak yang tidak memahami secara penuh aturan perpajakan dapat terjebak pada pemahaman yang keliru dan berdampak pada gagalnya penegakan kepatuhan perpajakan. Dalam konteks ini strategi kepatuhan pajak dibangun atas dasar kepercayaan pada itikad baik wajib pajak dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*)...”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Masalah pelayanan, penyuluhan, pelaksanaan konsultasi, pelaksanaan administrasi kantor dan pengawasan kepatuhan merupakan fungsi dan tanggung jawab organisasi perpajakan dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.2/PMK.01/2014 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Selanjutnya adalah menyangkut masalah pengetahuan, etika dan sikap. Eriksen and Fallan (1996) menyatakan “*a taxpayer should be given better tax knowledge to improve perceptions of fairness, tax ethics and attitudes to others’ tax evasion*”, dengan memberi lebih banyak pengetahuan pajak kepada segmen masyarakat yang lebih luas diharapkan dapat memperbaiki etika pajak dan konsepsi masyarakat tentang kewajaran sistem pajak. Hal tersebut juga dapat diaplikasikan terhadap sistem *e-filing*, tingkat pendidikan

dan pengetahuan wajib pajak dapat dijadikan suatu ukuran dalam mengukur niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT.

Eriksen *and* Fallan (1996) mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak memiliki kontribusi terhadap pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan ketentuan perpajakan. Tingkat Pengetahuan dapat diukur dengan seberapa banyak wajib pajak mengetahui tentang hak dan kewajiban wajib pajak serta pengetahuan dan pemahaman mengenai ketentuan perpajakan (Palil *and* Mustapha, 2011), dan keterampilan dalam menggunakan komputer (McLeod et al, 2008).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, niat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hasil penelitian Azmi *and* Kamarulzaman (2010) menitikberatkan pada risiko yang mungkin akan dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan *e-filing* dimana disebutkan bahwa risiko psikologi mungkin berlaku pada wajib pajak yang kurang memahami IT. Penelitian Kamarulzaman *and* Azmi (2010) menemukan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempengaruhi risiko kinerja sistem dengan kata lain risiko kinerja sistem akan menurun jika pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *e-filing* tersebut, sedangkan penelitian Azmi et.al (2012) menemukan bahwa niat masyarakat Malaysia terhadap menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan atau manfaat yang dirasakan dari menggunakan *e-filing* tersebut (*Perceived Usefulness*), serta risiko yang akan dirasakan ketika melaporkan SPT melalui *e-filing* (*perceived risk*). Berdasarkan penelitian-

penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa di Malaysia Persepsi kegunaan akan mempengaruhi persepsi risiko terhadap menggunakan *e-filing* terutama risiko atas kinerja sistem *e-filing*, sedangkan risiko psikologis akan muncul terhadap wajib pajak yang tidak terlalu memahami IT sehingga mungkin akan menimbulkan rasa frustrasi dan cemas ketika mereka tidak mendapatkan manfaat setelah mempelajari sistem *e-filing* dalam waktu yang lama.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Schaupp et.al (2010) dengan menggunakan model UTAUT mengemukakan bahwa di Amerika *Performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dapat meningkatkan niat menggunakan *e-filing* dan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem dapat menurunkan tingkat risiko (*perceived risk*), sedangkan tingkat risiko (*perceived risk*) yang tinggi dapat menurunkan niat menggunakan *e-filing*. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa persepsi risiko dapat menurunkan tingkat kepercayaan, sedangkan pada penelitian sebelumnya tingkat kepercayaan wajib pajak yang dapat mempengaruhi tingkat risiko. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak memperhatikan seberapa besar manfaat dan faktor risiko yang akan diterima dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian Kamarulzaman *and* Azmi (2010), Azmi *and* Kamarulzaman (2010), dan Schaupp et.al (2010) sejalan dengan McLeod et.al (2008) yang mengemukakan bahwa wajib pajak dalam menentukan menggunakan *e-filing* melihat pada sisi keamanan dan risiko menggunakannya. Kepercayaan wajib

pajak terhadap risiko yang akan ditanggungnya atas sistem *e-filing* terkait dengan keamanan dan kerahasiaan atas data yang di *input*, serta keterbatasan akses dapat mempengaruhi niat wajib pajak terhadap menggunakan *e-filing*. Selain itu, pemahaman terhadap aturan perpajakan dan kemampuan menggunakan komputer juga dapat mempengaruhi niat menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka hasil penelitian sebelumnya dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Azmi and Kamarulzaman (2010), mengemukakan risiko psikologi dari atas menggunakan sistem *e-filing* mungkin akan terjadi pada wajib pajak yang kurang memahami IT
2. Kamarulzaman and Azmi (2010), kemudahan dari menggunakan sistem *e-filing* akan menurunkan risiko kinerja sistem, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan *e-filing* dapat menurunkan persepsi risiko terhadap *e-filing* sehingga akan mempengaruhi niat menggunakan *e-filing*.
3. Azmi et al (2012) mengemukakan bahwa niat menggunakan *e-filing* di Malaysia dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi risiko yang akan diterima sebagai akibat dari menggunakan *e-filing* tersebut.
4. Schaupp et al (2010) menemukan bahwa niat menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh *Performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem dapat menurunkan tingkat risiko (*perceived risk*), sedangkan tingkat

risiko (*perceived risk*) yang tinggi dapat menurunkan niat menggunakan *e-filing*.

5. McLeod et al (2008) mengemukakan bahwa wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* melihat pada sisi keamanan sistem dan risiko yang mungkin akan diterima berkaitan dengan sistem *e-filing* yang digunakannya, serta pengalaman dalam bidang perpajakan dan menggunakan komputer juga dapat mempengaruhi niat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa niat menggunakan *e-filing* di beberapa negara dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: kemudahan dari sistem *e-filing* baik kemudahan menggunakan maupun kemudahan untuk mempelajari sistem *e-filing* tersebut, faktor manfaat yang dirasakan, faktor risiko yang mungkin akan timbul akibat menggunakan sistem *e-filing*, kepercayaan terhadap sistem dan pemerintah, tingkat pengetahuan dan pengalaman wajib pajak. Tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keandalan sistem dalam kerahasiaan data dan risiko yang dirasakan juga dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi pencapaian target menggunakan *e-filing*.

Di Indonesia, jumlah pengguna *e-filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya, seperti yang tergambar dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1. Prosentase Wajib Pajak Pengguna *e-filing* tahun 2011-2016

URAIAN	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Jumlah WP terdaftar	22.364.559	24.812.569	28.002.205	30.574.428	30.044.103	32.769.215
Jumlah WP terdaftar wajib Laport SPT	17.694.317	17.659.278	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
Jumlah WP Laport SPT	9.332.626	9.482.480	10.790.650	10.807.624	10.972.529	12.735.463
Jumlah WP yang melaporkan dengan e-Filing	9.850	21.799	26.187	1.029.296	2.580.568	8.441.188
Persentase pengguna e-filing	0,11%	0,23%	24,27%	9,52%	23,52%	66,28%

Sumber: Laporan tahunan DJP 2011-2015, Laporan Kinerja DJP 2016, dan diolah kembali

Gambaran yang diberikan dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan dalam pelaporan melalui media elektronik *e-filing*. Hal tersebut diduga bahwa kemudahan administrasi pelaporan *e-filing* dapat semakin diterima wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, karena hingga saat ini menggunakan *e-filing* baru ditujukan untuk wajib pajak pribadi. Sementara itu wajib pajak badan pelaporannya masih dilakukannya dengan cara lain yaitu menggunakan e-SPT dengan flash disk sebagai sarana pelaporan dokumennya.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa wajib pajak, diketahui bahwa dengan kemudahan pelaporan SPT melalui *e-filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, wajib pajak cenderung menunda laporan SPT hingga batas akhir masa pelaporan. Sementara bagi yang belum menggunakan *e-filing*, melaporkan SPT secara manual merupakan hal yang menyulitkan dan tidak efisien, karena wajib pajak harus datang langsung ke kantor pajak dan mengantri untuk menyerahkan laporan SPT-nya.

Dalam wawancara juga disampaikan bahwa mereka tidak mendapatkan pemberitahuan dari petugas pajak mengenai pengisian dan pelaporan SPT melalui *e-filing* serta tidak tahu bagaimana cara mengisi SPT secara *online*. Ketidaktahuan tersebut menjadi alasan wajib pajak belum menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT. Selain itu, sosialisasi mengenai kemudahan yang dapat dirasakan dengan menggunakan *e-filing* juga tidak tersampaikan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak cenderung mengabaikan inovasi pelaporan *e-filing* tersebut.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan dan fakta di atas, ternyata belum seluruh wajib pajak terdaftar menggunakan *e-filing*. Target yang diberikan oleh DJP sebesar 7 juta pengguna *e-filing* adalah dibawah rata-rata wajib pajak yang wajib lapor SPT yaitu sekitar 10 juta, sehingga diharapkan 70% dari wajib pajak akan menggunakan *e-filing*. Sementara, fakta yang terjadi menunjukkan pengguna *e-filing* baru mencapai 66,28%.

Pemilihan tema *e-filing* ini sangat penting dilakukan karena disamping sebagai ukuran kepatuhan wajib pajak, juga untuk mengetahui kebijakan *e-filing* ini dapat diterima oleh wajib pajak secara efektif, dan faktor apa saja yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian akan dilakukan di wilayah KPP Karawang dengan objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah kerja KPP Karawang.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, para peneliti menggunakan *perceived usefulness*,



*perceived ease of use*, dan *perceived risk* (risiko yang dirasakan) sebagai indikator pengukuran niat yang mengacu pada Davis (1989) dan Featherman and Pavlou (2003), kepercayaan wajib pajak (*trust*), dan model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et.al (2003) sebagai indikator pengukuran niat menggunakan *software e-filing* di beberapa negara.

Dalam penelitian kali ini, penulis akan menggunakan teori perilaku (*Theory of planned behavior/TPB*) yang dikembangkan oleh Ajzen (1985), *Theory Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dan teori kepatuhan yang dimodifikasi dengan *Perceived risk* yang mengacu pada Featherman and Pavlou (2003), dan tingkat kepercayaan (*trust*) yang mengacu pada Carter et.al (2011) dan McLeod et al (2008), serta dengan menambahkan tingkat pengetahuan yang mengacu pada Palil and Mustapha (2011), Loo et al (2010) dan McLeod et al (2008) untuk menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih judul tesis: **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan e-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kerja KPP Pratama Karawang”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang akan diteliti dan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan (*Perceived of ease of use*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?
2. Apakah persepsi kemudahan (*Perceived of ease of use*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)?
3. Apakah persepsi risiko (*Perceived risk*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)?
4. Apakah persepsi risiko (*Perceived risk*) berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?
5. Apakah persepsi risiko (*Perceived risk*) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?
6. Apakah tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?
7. Apakah persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?
8. Apakah tingkat kepercayaan wajib pajak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan data mengenai persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi risiko, tingkat kepercayaan, dan tingkat pengetahuan wajib pajak yang akan dikaji sesuai dengan judul penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk:

1. mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived ease of use*) terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;
2. mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*);
3. mengetahui pengaruh persepsi risiko (*Perceived risk*) terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*);
4. mengetahui pengaruh persepsi risiko (*Perceived risk*) terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;
5. mengetahui pengaruh persepsi risiko (*Perceived risk*) terhadap tingkat kepercayaan wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;
6. mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;

7. mengetahui pengaruh persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;
8. mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap niat menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Karawang;

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, penulis sangat berharap hasil penelitian dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan Pengetahuan serta wawasan yang lebih luas dan mendalam mengenai berbagai hal yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT di wilayah kerja KPP Pratama Karawang.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak khususnya dalam pengembangan sistem *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak.

3. Bagi peneliti berikutnya

Menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak dilihat dari sisi pemanfaatan teknologi, serta sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

