

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber penerimaan negara yang memiliki kontribusi terbesar dan berperan penting dalam pembangunan suatu negara adalah pajak. Sumber penerimaan yang berasal dari pajak membantu negara dalam meningkatkan pembangunan. Jika warga negara enggan melakukan kewajiban dalam membayar pajak dengan baik, akan menghambat kelangsungan rencana pembangunan negara. Sehingga, peran aktif warga negara menjadi tolak ukur keberhasilan dalam proses pembangunan suatu negara.

Pemungutan pajak di Indonesia adalah wewenang pemerintah yang didasarkan atas Undang-undang Dasar 1945 yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara. Pemerintah kemudian akan mengeluarkan kembali untuk kepentingan masyarakat melalui kas Negara. Pemungutan pajak di Indonesia juga dilandasi berdasarkan pada pancasila yang mengandung sifat kekeluargaan dan gotong royong yang tidak mengharapkan imbalan dengan tujuan kepentingan umum. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Pajak diperoleh dan bersumber dari adanya kontribusi masyarakat (Wajib Pajak). Sejak perubahan ketentuan perundang-undangan perpajakan pada Tahun 1983 dimana perubahan tersebut menjadi awal mulainya reformasi perpajakan di Indonesia. Dimana Indonesia menggantikan sistem pemungutan pajak yang semula menggunakan *Official Assessment System* kini menjadi *Self Assessment System*. Dalam sistem ini Wajib Pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu

yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasomo, 2006:7).

Salah satu yang menjadi hambatan oleh Pemerintah dalam mencapai tujuannya untuk meningkatkan pajak ialah kepatuhan Wajib Pajak. Banyaknya reformasi perpajakan yang dilakukan oleh Pemerintah, secara tidak langsung mengharuskan Wajib Pajak untuk ikut serta dan berperan aktif dalam segala proses perpajakan yang ada di Indonesia. Kepatuhan Wajib Pajak tanpa disadari menjadi poin penting dalam pelaksanaan perpajakan. Dimana, kepatuhan akan tercapai ketika Wajib Pajak mau ikut serta dan menaati segala bentuk kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Perkembangan teknologi yang mengalami kemajuan pesat dan adanya kebutuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, menyebabkan harus adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan yang cukup baik dan memadai. Adanya keinginan untuk mengurangi biaya yang timbul dari penggunaan kertas dalam melaporkan pajak yang selama ini dilakukan, membuat Dirjen Pajak mengeluarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 21 Mei 2004 (BN No.7069 hal.4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Penyampaian SPT secara elektronik dikenal dengan sebutan *e-filing* atau *Electronic Filing System*. Sistem ini dapat digunakan oleh semua Wajib Pajak, yang sebelumnya mendapatkan nomor e-FIN yang bisa diperoleh sendiri dengan mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat atau langsung melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Hadirnya sistem pelaporan pajak secara *online* atau sistem *e-filing* memberikan akses kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya kapanpun dan dimanapun. Sehingga, Wajib Pajak tidak ada alasan untuk melaporkan SPTnya secara tepat waktu karena alasan sibuk. Selain itu, adanya sistem *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari adanya penggunaan kertas yang selama ini dijalani. Namun pada faktanya, masih banyak

Wajib Pajak yang belum mengerti atau bahkan mengetahui tentang sistem ini. Padahal banyak manfaat yang bisa di dapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irwan (2015) Wajib Pajak tidak memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini yang dimudahkan dengan adanya sistem *e-filing* dimana tidak perlu lama mengantri namun masih ada Wajib Pajak yang menyukai melaporkan SPTnya secara manual. Terbukti dari 65.465 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar hanya baru sekitar 7.105 Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunannya, itupun masih ada yang mengeluhkan sulitnya menggunakan sistem *e-filing* ini dan mengakibatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pengetahuan perpajakan. Faktor pengetahuan memiliki peran penting dalam membantu Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan dasar tentang perpajakan. Tanpa adanya pengetahuan, Wajib Pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi formulir, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Gusma (2016) mengenai pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang adalah variabel pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem *e-filing* yang dirasakan memberikan manfaat positif bagi Wajib Pajak akan memberikan pengaruh terhadap penggunaan secara intensitas. Hal tersebut menimbulkan adanya persepsi kegunaan dalam diri Wajib Pajak dan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Di dukung dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* menyebabkan Wajib Pajak merasa senang menggunakan sistem tersebut dan tidak memperdulikan lagi segala kekurangan atau kelemahan yang ada dalam *e-filing*.

Wajib Pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-filling* jika di dasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi

kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas. Tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* tersebut bahkan secara berkelanjutan (intensitas).

Adanya suatu keyakinan individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan suatu perilaku, akan membuat setiap individu yang siap menerima teknologi informasi Wajib Pajak maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan akan secara berkelanjutan.

Sistem *e-filing* di wilayah Bekasi umumnya masih belum menarik minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan pengguna *e-filing* yang masih sedikit di Bekasi. Beberapa orang wajib pajak mengaku bingung untuk menyampaikan SPT Tahunan mereka melalui E-Filing. Mereka akhirnya memilih untuk menyampaikan SPT Tahunan di Kantor Pajak yang berada di wilayahnya masing-masing (Tribunnews.com).

Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-filing* dikarenakan sistem *e-filing* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos atau kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*. Masih timbul adanya kekhawatiran menggunakan *e-filing* saat penyampaian SPT Tahunan dalam jumlah banyak. Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di database Ditjen Pajak. Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada Wajib Pajak. (Liputan6.com).

Dalam penelitian ini menggunakan landasan teori *Theory of Planned Behavior*. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dijelaskan oleh Ajzen (1991). TPB merupakan salah satu teori yang menjelaskan faktor-faktor perilaku manusia. Berdasarkan model TBP oleh Ajzen (dalam Hidayat dan Nugroho, 2010), dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku patuh. Niat tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, sikap, berperilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang ada di persepsikan.

Penelitian ini juga menggunakan model berketerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model – TAM*) yang memberikan pengertian bahwa pengguna teknologi akan cenderung menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut mudah digunakan dan tidak diperlukan usaha yang keras untuk penggunaannya. Konsep ini dilandasi oleh teori tindakan berdasar (*Theory of Reasoned Action – TRA*) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975). TAM menawarkan suatu penjelasan sistem informasi oleh pemakai. Dalam TAM, penerimaan pemakai sistem informasi ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease to use*). Dua faktor ini dapat memberikan gambaran bahwa apalagi sistem informasi mudah digunakan dan bermanfaat, maka pemakai akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah Bekasi Utara, Jawa Barat. Alasan peneliti memilih populasi di wilayah Bekasi Utara adalah kondisi warganya yang rata-rata menjadi karyawan di Jakarta membuat pendapatan warganya meningkat setiap tahunnya. Wilayah yang cukup luas dan kondisi penduduk yang beragam serta masih adanya penduduk yang tinggal di wilayah ujung atau pedalaman Bekasi, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di wilayah tersebut

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin mencoba meneliti tentang **“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI WILAYAH KELURAHAN PERWIRA, BEKASI UTARA”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat dilihat bahwa Direktorat Jendral Pajak kembali membuat peraturan baru dengan melakukan penerapan e-filing sebagai salah satu bentuk modernisasi dalam pelayanan pajak bagi Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?
2. Apakah persepsi kegunaan Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?
3. Apakah persepsi kemudahan Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?
4. Apakah kerumitan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?
5. Apakah keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?
6. Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?

7. Apakah pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kerumitan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.
5. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.
6. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwira, Bekasi Utara.

7. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di wilayah Kelurahan Perwirah, Bekasi Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari peneliti ini adalah:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak :

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima melalui *E-Filing* untuk Wajib Pajak. Selain itu memberikan informasi mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, dan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kepatuhan masyarakat dalam menggunakan *E-Filing*.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Indonesia :

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan tentang bidang kajian perpajakan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Indonesia dan dapat dijadikan sebagai bahan dokumentasi dalam melengkapi bahan yang dibutuhkan untuk literatur di masa yang akan datang.

3. Bagi Penulis :

Penelitian ini guna menambah wawasan tentang bagaimanakah Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* di Wilayah Bekasi Utara, menambah pengetahuan tentang perpajakan, serta memberikan pengalaman baik secara teknis maupun praktis dalam kemampuan membuat karya tulis ilmiah.

4. Bagi Masyarakat :

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai sistem *e-filing* yang dapat memudahkan dalam pelaporan SPT Tahunannya, sehingga banyak masyarakat yang melakukan pelaporan SPT Tahunannya melalui *e-filing*.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.