

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, Amin Dara, 2014 : 2). Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara, berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014 (Badan Pusat Statistik, 2014) jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar Rp 1.310,219 triliun, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar Rp 350,93 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 73% (tujuh puluh tiga persen) sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan.

Wajib Pajak (WP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk mencapai penerimaan. Penerimaan pajak dapat dilihat dari seorang WP dalam mendaftarkan dirinya, kemudian menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), WP dalam menghitung dan membayar pajak terutang, dan dalam membayar tunggakan. Dalam melaksanakan kewajibannya, WP harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui pos untuk menyetorkan kembali SPT. SPT yang harus disampaikan ke KPP mempunyai batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 yaitu SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir Tahun Pajak dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan, paling lama empat bulan setelah akhir tahun Pajak.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) merupakan cara penyampaian SPT Pajak yang dilakukan melalui sistem on-line dan real time dengan menggunakan jalur internet. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan Keputusan Nomor KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT menggunakan *e-filing* melalui perusahaan

penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). Pada tanggal 16 Desember 2008 DJP merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008. Dan pada tahun 2015 DJP merevisi kembali dalam Peraturan DJP NOMOR PER - 03/PJ/2015 tentang Penyampaian SPT dengan *e-filing* yang ditetapkan oleh DJP yaitu laman Penyalur SPT Elektronik (ASP atau Penyedia Jasa Aplikasi) yang disahkan DJP. Online Pajak adalah salah satu saluran penyampaian SPT melalui *e-filing* secara gratis yang telah disahkan sesuai peraturan pajak terbaru DJP dengan Surat Keputusan No.KEP-193/PJ/2015. Sejak DJP meluncurkan sistem *e-filing*, terdapat peningkatan pengguna *e-filing* yang cukup tinggi, dimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna *e-filing* tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Pengguna <i>E-filing</i>
2010	49
2011	157
2012	465
2013	2.066
2014	3.203
2015	6.917

Dari tabel 1.1 pada tahun 2010 tercatat jumlah SPT yang disampaikan berjumlah 49, pada tahun 2011 berjumlah 157, pada tahun 2012 berjumlah 465, pada tahun 2013 berjumlah 2.066, pada tahun 2014 berjumlah 3.203, dan pada tahun 2015 untuk pelaporan SPT tahun pajak 2014 DJP mencatat pengguna *e-filing* berjumlah 6.917 dimana mengalami peningkatan yang cukup besar. Namun meskipun dengan mengalami peningkatan pengguna *e-filing* yang sangat tinggi, jika dibanding dengan jumlah WP yang terdaftar masih bisa dikatakan sangatlah rendah. Di kota Medan khususnya jumlah WP yang terdaftar di KPP Medan Polonia berjumlah 142.042 untuk WP Orang Pribadi, sementara yang melaporkan SPT secara *e-filing* hanya 6.917 (Sumber, KPP Medan Polonia), jumlah tersebut masih di luar harapan DJP.

Permasalahan yang terjadi dalam pelaporan *e-filing* menggunakan sistem *online* melalui internet adalah kurangnya sosialisasi, kurangnya wajib pajak pengguna *e-SPT* komposisi jumlah wajib pajak, dan kurangnya kesadaran penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Selain itu, akses koneksi internet di

Indonesia yang belum optimal sehingga dapat mengganggu proses penyampaian SPT. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing* tersebut. Melalui sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Dengan adanya fasilitas *e-filing* ini diharapkan dapat membantu mengurangi biaya, waktu, dan sumber daya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu. Bagi pihak KPP hal ini juga sangat mendukung dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Rendahnya pengguna *e-filing* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan mempunyai peran penting dalam penggunaan sebuah sistem, dimana ketika seseorang mendapatkan manfaat yang lebih dibandingkan dengan manual dalam melaksanakan pekerjaannya, maka orang tersebut pasti akan tetap selalu menggunakan sistem dalam pekerjaannya. Sebaliknya jika sistem tidak dapat bekerja optimal maka sistem tersebut tidak akan digunakan lagi untuk kedepannya.

Selain dari manfaat yang didapatkan ketika menggunakan sistem, kemudahan penggunaan sistem juga menjadi patokan seseorang untuk menggunakan sistem. Jika sebuah sistem dapat di jalankan dengan mudah pastinya orang akan menggunakan sistem tersebut. Adapun kemudahan yang dimaksud adalah ketika menggunakan sistem terbebas dari usaha, dimana ketika menjalankan sebuah sistem ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut.

Masalah rendahnya pengguna *e-filing* juga dapat dipengaruhi oleh kepuasan seseorang terhadap penggunaan sistem tersebut. Kepuasan seseorang akan timbul jika pada saat dia menggunakan sistem, sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan, mendapatkan manfaat, memudahkan dalam pekerjaan, dan dapat meningkatkan kinerja seseorang.

Pada penggunaan sistem, yang tidak dapat diabaikan adalah aspek keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut. Banyak pengguna sistem tidak benar

memahami resiko pada keamanan dan kerahasiaan sitem, dimana pengguna hanya mengharapkan keamanan dan kerahasiaan telah ditanggung oleh penyedia. Ketika keamanan dan kerahasiaan sebuah sistem itu terjamin, maka pada saat penggunaan sistem tidak akan ada keraguan yang timbul.

Dari fakta di atas, menarik kiranya untuk diteliti bagaimana penerimaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* yang telah diluncurkan oleh DJP dan faktor-faktor apa saja mempengaruhi penerimaan tersebut. Penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* dapat terbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-filing* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan dimasa yang akan datang. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Firmansyah, Ima Novrida (2014) dengan variabel dependen penggunaan *e-filing* dan variabel independen persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna.

Pada beberapa penelitian terdahulu, menurut Noviandini (2012) yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* antara lain persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen penggunaan *e-filing*. Penggunaan *e-filing* yang dapat dijelaskan oleh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna adalah sebesar 34,2% sedangkan sisanya sebesar 65,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Menurut Risal C. Y. Laihad (2013) saat ini belum semua WP menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin WP belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari WP yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi WP maupun DJP. Hasil penelitian Risal, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filing* di KPP Pratama Medan Polonia”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Medan polonia”.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini antara lain :

1. Variabel dependen : penggunaan *e-filing*.
2. Variabel Independen : persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan keamanan dan kerahasiaan
3. Objek Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia
4. Tahun Pengamatan : 2016

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan keamanan dan kerahasiaan secara simultan maupun parsial terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Medan Polonia.

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan mengenai sistem *E-filing*, antara lain :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai penggunaan *e-filing* di KPP terdaftar yang kemudian DJP dapat memberikan saran kepada penyedia jasa aplikasi (ASP) agar dapat mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.
2. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan baik wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* maupun bagi wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari Nurhasanah, Firmansyah, Ima Novrida (2014) dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *Electronic Filing (e-filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat”. Hasil penelitian dapat dilihat pada review penelitian terdahulu. Adapun perbedaan penelitian dengan peneliti sebelumnya adalah :

1. Variabel independen di bedakan.

Pada peneliti terdahulu menggunakan tiga (3) variabel independen yang terdiri dari persepsi kebermanfaatan, persepi kemudahan, dan kepuasan pengguna. Perbedaan dengan peneliti terdahulu adalah dengan menambahkan variabel keamanan dan kerahasiaan. Alasan ditambahkan variabel keamanan dan kerahasiaan karena dengan aman dan rahasianya data yang direkam sistem *e-filing* maka wajib pajak akan percaya untuk menggunakan *e-filing*.

2. Lokasi penelitian terdahulu adalah di KPP Pratama Palembang Ilir Barat, sedangkan lokasi dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

3. Tahun pengamatan peneliti sebelumnya pada tahun 2014, sedangkan pada penelitian ini adalah tahun 2016.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL