

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan undang-undang tanpa jasa timbal balik atau kontrapresi dari negara secara langsung dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara (Mardiasmo, 2016). Peran pajak sangat penting sebagai sumber penerimaan negara terbesar. Pajak memberikan sumbangsih hampir 80% dari total penerimaan negara. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pajak telah memberikan kontribusi besar kepada negara untuk mengurangi defisit dan meminimalkan pinjaman luar negeri.

Pemugutan pajak di Indonesia menerapkan sistem *self assesement*. Pada sistem ini wajib pajak diberi kewenangan untuk menentukan sendiri besar pajak terutang baik menghitung, menyettor, dan melaporkannya (Mardiasmo, 2016). Wajib pajak harus aktif dalam mendaftarkan diri, melaporkan SPT dengan jujur dan melunasi pajak terutang. Oleh karena itu perlu dukungan, regulasi, program, dan kegiatan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Untuk kemudian mendorong peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak ini.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta memperoleh hak sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerepan sanksi baik sanksi hukum maupun administrasi (Gunadi, 2013). Tingkat kepatuhan wajib pajak berbanding lurus dengan penerimaan negara, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka semakin tinggi tingkat penerimaan negara dari sektor perpajakan ini. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib

pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan layanan administrasi dan pengembangan inovasi perpajakan, antara lain perubahan sistem pelayanan administrasi pelaporan perpajakan (SPT) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk kemudian diharapkan mampu mendongkrak minat masyarakat melaporkan pajaknya.

Pada tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memodernisasi sistem pelaporan SPT dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu pelaporan pajak dengan *electronic filling system* atau *e-filling*. *e-filling* merupakan layanan pelaporan Surat Pemberitahuan wajib pajak, dilakukan secara elektronik dengan sistem *online* yang *realtime* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Tujuan utama *e-filling* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak (Desmayanti, 2012).

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) dalam Modul Pelatihan Pajak Brevet A dan B terpadu (2014:41), faktor-faktor yang melatarbelakangi perubahan sistem manual ke sistem *e-filling* antara lain : (1) pada sistem manual membutuhkan waktu yang cukup lama untuk merekam data SPT; (2) kesalahan dalam merekam data SPT sering terjadi karena adanya perbedaan data yang dilaporkan WP dalam SPT dengan data yang terdapat pada DJP; (3) dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang banyak untuk merekam data SPT; (4) sering terjadi kesalahan dalam pengisian data SPT dan perhitungan pajak terutang; (5) pemborosan kertas dan tempat arsip dokumen; (6) tidak adanya *back up* data jika terjadi kehilangan dokumen; serta

(7) pelayanan cenderung lambat karena jarak dan waktu. Oleh karena itu pemerintah menciptakan sistem baru (*e-filling*) agar meminimalisir masalah tersebut.

Dengan penggunaan *e-filling*, wajib pajak dapat melaporkan SPTnya dimanapun dan kapanpun. Selain itu, dengan sistem ini dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan SPTnya dan kualitas informasi yang lebih unggul sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPTnya secara akurat dan cepat. Adanya sistem *e-filling* diharapkan akan memudahkan wajib pajak. Hal ini akan meningkatkan minat wajib pajak melaporkan SPT yang kemudian meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan mengungkapkan bahwa terjadi kenaikan 20,5% dari tahun lalu yang melaporkan SPT dan peningkatan penggunaan *e-filling* juga meningkat sebanyak 90%. Pelaporan SPT ini terus meningkat sebanyak 34% wajib pajak sampai Maret 2020, tercatat pelaporan SPT mencapai 6,2 juta dan 34,2% menggunakan *e-filling* sedangkan penyampaian SPT secara manual turun 5% (www.pajak.go.id, 2019).

Untuk Sumatera Barat, masih banyak masyarakat yang kurang minat membayar dan melaporkan SPT dengan sistem *e-filling*. Menurut Kepala Kanwil DJP Sumatera Barat, jumlah wajib pajak di Sumatera Barat yang sudah melaporkan SPTnya baru mencapai 34 persen dari 720 ribu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan. Untuk di Kota Pariaman, hampir seluruh ASN telah menggunakan *e-filling* sedangkan pengusaha sebagian besar masih menggunakan sistem manual. Hal ini disebabkan karena minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* masih sangat rendah (www.republika.co.id, 2018).

Minat merupakan rasa lebih suka dan tertarik pada suatu aktivitas, tanpa ada yang menyuruh (Slameto, 2003). Artinya adanya penerimaan akan sesuatu hal di luar diri sendiri yang ditunjukkan dengan ketertarikan. Minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* ditandai dengan rasa ketertarikan dan kecenderungan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Munculnya rasa senang dan tertarik menyebabkan wajib pajak akan menggunakan *e-filling* secara berkelanjutan. Penelitian mengenai minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya Afiff (2016), Utami (2017), Dewi (2017), Daryatno (2017), Wiratan (2018), Fadhilah (2018), Setiawan (2018), Pu'o (2018), Susandi (2019), Saefuddin (2019), Setiorini (2020), dan Astuti (2020) yang menunjukkan hasil yang berbeda dengan variabel independen yang beragam. Pada penelitian yang dilakukan oleh Afiff (2016) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling*, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kondisi fasilitas. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Pu'o (2018) menunjukkan bahwa kerumitan juga merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling*.

Daryatno (2017) mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi. Sama halnya dengan Wiratan (2018) mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh pada penggunaan *e-filling*. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susandi (2019), Saefuddin (2019), Setiorini (2020), dan Astuti (2020) yang juga menyatakan hal yang sama. Persepsi kegunaan muncul apabila sistem dapat memberikan manfaat bagi pengguna sehingga akan meningkatkan performa kinerja mereka. Sesuai dengan *Task Technology Fit* (TTF) semakin wajib pajak mempersepsikan *e-*

filling memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas, maka semakin tinggi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*. Artinya adanya penerimaan teknologi akibat manfaat yang dirasakan. Hal ini berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa individu dapat menerima teknologi tersebut karena kegunaan (manfaat) yang dirasakan.

Selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan juga merupakan faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling*. Kemudahan mempersepsikan wajib pajak bahwa sistem yang diciptakan dapat memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa individu dapat menerima teknologi tersebut karena kemudahan yang dirasakan. Hal ini dibuktikan oleh Afiff (2016) yang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filling*. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Utami (2017), Wiratan (2018), Setiawan (2018), Pu'o (2018), Susandi (2019), Saefuddin (2019), dan Setiorini (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Namun hasil dari penelitian pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filling* menunjukkan hasil yang beragam, seperti penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2020) menyatakan tidak ada pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna *e-filling*.

Kerumitan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*. *E-filling* dianggap memiliki kerumitan ketika pengguna tidak memiliki keterampilan dan kemampuan untuk mengatasi kerumitan. Sesuai dengan *Theory Planned Behavior* (TPB) bahwa keputusan individu untuk menggunakan *e-filling* berkaitan

dengan keterampilan yang dimiliki dan kemampuan individu dalam mengatasi kesulitan atau kerumitan. Hal ini dibuktikan oleh Pu'o (2018) yang mengungkapkan bahwa kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Saefuddin (2019) dan Setiorini (2020) yang menyatakan adanya pengaruh kerumitan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Beberapa penelitian terdahulu mendapatkan hasil yang beragam dalam mengukur pengaruh kerumitan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Afiff (2016) yang memperlihatkan bahwa variabel kerumitan tidak berpengaruh negatif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) yang mengungkapkan bahwa kerumitan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Keamanan dan kerahasiaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi keamanan dan kerahasiaan muncul ketika pengguna menyakini sistem menjamin keamanan dan kerahasiaan. Sesuai *Task Technology Fit* (TTF) bahwa fungsi keamanan dan kerahasiaan dari teknologi mendukung kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut. Hal ini dibuktikan oleh Afiff (2016) yang menunjukkan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Utami (2017), Daryatno (2017), Wiratan (2018), Pu'o (2018), dan Susandi (2019) yang mengungkapkan hal yang sama. Namun, hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Saefuddin (2019), Setiorini (2020), dan Astuti (2020) yang mengungkapkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*.

Selain faktor-faktor tersebut, kesiapan teknologi informasi wajib pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*. Hal ini dikarenakan kesiapan pengguna teknologi terhadap sistem akan meningkatkan minat penggunaannya (Desmayanti, 2012). Sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) bahwa adanya kesiapan individu menerima teknologi informasi akan berdampak terhadap minat individu untuk menggunakan *e-filling*. Saefuddin (2019) mengungkapkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan wajib pajak menggunakan *e-filling*. Beberapa penelitian terdahulu mendapatkan hasil yang beragam dalam mengukur pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) yang memperlihatkan tidak adanya pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filling*.

Berdasarkan fenomena yang disampaikan, maka penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* masih perlu terus dilakukan di Indonesia, disebabkan perbedaan persepsi, tempat, tipe dan kepentingan wajib pajak, serta kualitas pelayanan masing-masing pemerintah daerah. Dalam hal ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan persoalan yang sama di Wilayah Kota Pariaman mengingat hampir seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) telah menggunakan *e-filling* tetapi sebagian besar ASN cenderung menggunakan *e-filling* karena keterpaksaan bukan karena adanya minat yang ada dalam diri mereka. Oleh karena itu dalam penelitian ini wajib pajak yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai ASN di Kota Pariaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang disampaikan, maka penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* di Kota Pariaman ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman dalam menggunakan *e-filling*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman dalam menggunakan *e-filling*?
3. Apakah kerumitan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman dalam menggunakan *e-filling*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman dalam menggunakan *e-filling*?
5. Apakah kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman dalam menggunakan *e-filling*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji hubungan persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman terhadap penggunaan *e-filling*.
2. Menguji hubungan persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman terhadap penggunaan *e-filling*.
3. Menguji hubungan kerumitan terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman terhadap penggunaan *e-filling*.

4. Menguji hubungan keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman terhadap penggunaan *e-filling*.
5. Menguji hubungan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak orang pribadi Kota Pariaman terhadap penggunaan *e-filling*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat teoritis antara lain:

1. Masukan dan rekomendasi penting agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filling* di Kota Pariaman.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang akuntansi, khususnya perpajakan.
3. Sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi peneliti lain yang tertarik untuk mendalami persoalan yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat praktis antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan memberikan solusi terhadap peningkatan minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-filling* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPTnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Secara keseluruhan akan membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Pariaman.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang meliputi landasan teoritis, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, desain penelitian, variabel dan pengukuran data, teknik pengumpulan dan analisis data.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang identitas dan karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, dan analisis data.

Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

