

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 sebagai Perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan pajak adalah kontribusi 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. Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi maupun pembangunan negara. Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2016, sumber pendapatan dari sektor pajak memberikan kontribusi diatas 80% dari total pendapatan negara.

Pajak mempunyai manfaat dan peranan yang sangat strategis dan merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri, maka pemerintah melakukan upaya untuk mengoptimalkannya yaitu melalui Ekstensifikasi Wajib Pajak (usaha untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan faktor-faktor penunjang dari luar) dan Intensifikasi Pajak (usaha mengoptimalkan penerimaan pajak dengan meningkatkan faktor-faktor dari dalam). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2001 Tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan

Intensifikasi Pajak, Ekstensifikasi Wajib Pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan Intensifikasi Pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi DJP dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak. Pelaksanaan utama Ekstensifikasi Wajib Pajak adalah pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi masyarakat yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, sedangkan pelaksanaan utama Intensifikasi Pajak adalah mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak melalui berbagai kemudahan seperti menggunakan e-Filing yang dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya dan menunaikan kewajiban perpajakannya.

Instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak, mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali Surat Keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP). Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 (Lie dan Sadjiarto, 2013).

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dengan e-Filing, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (www.pajak.go.id). Menurut www.pajak.go.id terdapat 7 (tujuh) keuntungan jika menggunakan fasilitas eFiling melalui situs DJP, yakni:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard;

5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Dokumen pelengkap (bukti potong PPh, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang, dan/atau fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT pajaknya yaitu dengan menyempurnakan sistem e-Filing. Pada tahun 2004, Wajib Pajak hanya dapat mengakses sistem e-Filing melalui perusahaan Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) seperti www.pajakku.com, www.laporpajak.com, www.layananpajak.com serta www.spt.co.id. Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah dapat mengakses sistem e-Filing melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan e-Filing karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT

secara komputersasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Laihad, 2013)

Ketika dalam mempelajari penggunaan dan menggunakan e-Filing merupakan suatu hal yang mudah bagi Wajib Pajak, serta interaksi Wajib Pajak dengan e-Filing jelas dan dipahami, dan juga Wajib Pajak mudah untuk beradaptasi dan mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan e-Filing maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan e-Filing dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem e-Filing. Jika Wajib Pajak menginteroretasikan bahwa sistem e-Filing mudah untuk digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Kemudahan akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Penggunaan e-Filing juga dapat dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku Wajib Pajak. Sikap terhadap perilaku yang dimaksud sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan sistem e-Filing. sikap adalah perasaan yang dirasakan individu untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan sifat didefinisikan sebagai ukuran dimana pengguna akan menggunakan suatu sistem apabila pengguna memiliki sifat positif terhadap sistem tersebut. Ketika Wajib Pajak merasakan kenyamanan, kesenangan dan kenikmatan dalam menggunakan e-Filing maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan e-Filing dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Pengguna mungkin memiliki sikap yang positif jika mereka percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

Dengan adanya sikap yang positif dari pengguna saat menggunakan suatu teknologi dalam hal ini e-Filing maka kecenderungan untuk memakai e-Filing akan selalu ada dibandingkan dengan pengguna yang memiliki sikap negatif. pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan e-Filing adalah berbanding lurus, sehingga semakin positif sikap terhadap perilaku maka akan berdampak meningkatnya penggunaan e-Filing.

Peneliti tertarik memilih topik ini karena perilaku wajib pajak mempengaruhi penggunaan E-filing, sehingga Direktorat Jendral Pajak harus bekerja dengan sebaik mungkin agar tercipta sistem pembayaran pajak yang baik. Di harapkan dengan adanya E-Filing memudahkan wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas "**Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Kebayoran Baru Tiga**"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?
3. Apakah sikap terhadap perilaku berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?

4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan *e-Filing*.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ada dua kelompok yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

1. Kegunaan Teoritis

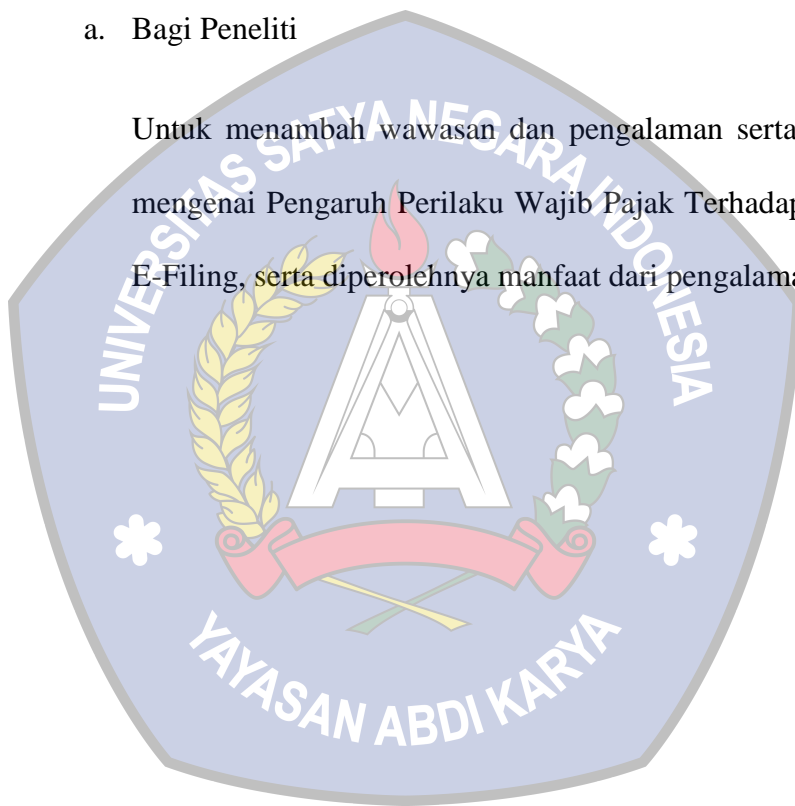
Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan bagi para akademis yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat

digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan yang telah terjadi dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.



b. Bagi Pembaca

Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan dan pengembangan teori perpajakan khususnya tentang E-filing.

c. **Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga**

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menyumbangkan pemikiran dan saran-saran guna memperbaiki kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga dan sebagai sarana efektivitas dan efesiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan serta bimbingan terhadap wajib pajak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak.
3. Penelitian ini sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan sistem E-filing dalam rangka meningkatkan pembayaran Perpajakan.