

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi tumbuh dengan pesat. Hampir setiap kegiatan manusia memanfaatkan adanya teknologi. Hal ini dikarenakan aktivitas manusia yang semakin padat dan semakin rumit. Dengan adanya teknologi modern yang ada saat ini, akan sangat membantu memudahkan manusia dalam melakukan semua aktivitasnya. Menurut Dewi (2009), peranan TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Peranan perkembangan teknologi informasi tidak hanya berhenti pada satu bidang. Namun, hampir semua hal membutuhkan perkembangan teknologi untuk membantu memudahkan manusia.

Dalam bidang perpajakan, perkembangan teknologi sangat dibutuhkan guna meningkatkan peran wajib pajak dalam memberi kemudahan membayar pajak. Karena salah satu faktor penyebab kurangnya kesadaran wajib pajak membayar pajak adalah proses administrasi yang cukup rumit dan tidak efisien. Sehingga dibutuhkan pemanfaatan teknologi modern untuk efektifitas pelayanan pajak. Terlebih lagi, semakin tahun pertumbuhan penduduk juga semakin meningkat. Dimana pajak sebagai fungsi *budgeter* memiliki peran sebagai sumber penerimaan negara yang memiliki peran dominan dalam memberikan kontribusi atau penghasilan negara. Hal ini dikarenakan kepentingan pembangunan dan

pengeluaran pemerintah bergantung kepada besar kecilnya pajak. Selain itu, fungsi pajak sebagai *reguler* memiliki peran untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan sosial dan ekonomi.

Pentingnya peranan pajak bagi negara serta pesatnya perkembangan teknologi yang pesat saat ini, membuat Direktorat Jenderal Pajak menyadari untuk melakukan terobosan baru dalam memberikan peningkatan pelayanan pajak. Salah satu contoh terobosan tersebut adalah dengan membuat program aplikasi pelaporan pajak *online* atau biasa disebut dengan *e-filing*. Program aplikasi *e-filing* ini tertulis dalam peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor 47/PJ/2008 yaitu tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” yang ditetapkan pada tanggal 16 Desember 2008.

Menurut Novarina (2005), perubahan yang meliputi pelayanan kepada wajib pajak dari yang semula wajib pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, sekarang ini penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan secara *online* di mana saja dan kapan saja. Tujuan dari pembuatan program *e-filing* adalah sebagai salah satu usaha modernisasi. Program ini juga merupakan upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan tahunan Direktorat Jenderal Pajak . Selain itu, juga untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan pajak yang dapat dilakukan dirumah maupun di kantor. Menurut Novarina (2005), sistem layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (*via internet*) kepada wajib pajak,

sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi, 2009).

Wajib Pajak dapat merasakan beberapa manfaat dari penggunaan fasilitas *e-filing*. Wajib Pajak tidak perlu lagi untuk datang ke kantor pajak dalam hal melaporkan SPT-nya. Sehingga pelaporan pajak dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan efisien. Dengan menggunakan program aplikasi *e-filing*, keamanan serta kerahasiaan data bisa terjaga. Faisal (2009) mengatakan bahwa untuk dapat menggunakan *e-filing* wajib pajak harus mengajukan permohonan ke kantor pajak dan akan diberikan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) yaitu semacam identitas *online*. Untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) wajib pajak perlu melayangkan permohonan yang dilengkapi dengan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), SKT dan surat pengukuhan PKP (untuk SPT PPN). Selain *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN), wajib pajak juga mendapatkan sertifikat digital dari *website* ASP yang berfungsi sebagai pengaman data SPT. Selain itu, Wajib Pajak akan mendapatkan media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu selama 24 jam dalam sehari.

Namun disamping manfaat penerapan *e-filing* tersebut, juga terdapat kelemahannya. Salah satunya yaitu ketika terjadi kekeliruan dalam memasukkan data, maka wajib pajak harus mengembalikan bukti *e-filing* yang telah dicetak.

Hal ini dikarenakan bukti pelaporan menggunakan *e-filing* hanya berupa database tanpa dilengkapi dengan *print out*. Sehingga setiap wajib pajak harus memeriksa kembali bukti yang telah dicetak untuk menghindari kekeliruan dalam pengisian data. Selain itu, wajib pajak juga harus menyiapkan biaya tambahan untuk internet kepada Penyedia Jasa Aplikasi dikarenakan pelaporan pajak *online* menggunakan media internet.

Masalah lain yang terkait dengan adanya fasilitas *e-filing* adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *e-filing*, keterbatasan jaringan *server*, dan rendahnya kepercayaan wajib pajak terhadap kerahasiaan fasilitas *e-filing*. Sosialisasi mengenai program *e-filing* serta manfaatnya yang masih kurang, mengakibatkan rendahnya pengetahuan wajib pajak terhadap adanya fasilitas *e-filing*. Menurut Felicia Utama Widjaya (2013) penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan wajib pajak, serta sosialisasi tentang *e-filing* masih belum maksimal dan berkelanjutan. Sedangkan Menurut Pandiangan (2005) menyatakan bahwa wajib pajak belum terlalu memahami bagaimana tata cara menyampaikan SPT menggunakan sistem *e-filing* (sistem belum *user friendly*). Oleh sebab itu, belum semua wajib pajak menggunakan fasilitas *e-filing*. Keterbatasan jaringan *server* yang terkadang tiba-tiba melambat ketika digunakan juga menjadi alasan rendahnya penggunaan *e-filing* yang dilakukan oleh wajib pajak. Thompson (2005:15) dalam Rain (2015) menyatakan bahwa penyebab lain rendahnya wajib pajak menggunakan *e-filing* adalah ketika formulir SPT yang dikirim melalui sistem *e-filing* akan diperiksa, kecepatan *download*nya lambat dikarenakan ada terlalu banyak data yang perlu

diunduh untuk keperluan pemeriksaan. Masalah jaringan internet merupakan masalah yang memang tidak bisa dipungkiri. Keterlambatan jaringan *server* akan berakibat juga terhadap keterlambatan pelaporan SPT tahunan bagi Wajib Pajak.

Solusi yang digunakan untuk mengatasi keterlambatan pelaporan SPT yang diakibatkan oleh keterlambatan jaringan *server* adalah dikeluarkannya Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-62/PJ/2014 tentang Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Secara *e-filing*. Sedang bagi Wajib Pajak yang terlambat melaporkan SPT secara manual tetap akan dikenakan sanksi.

Satu hal lagi yang juga merupakan kendala penggunaan fasilitas *e-filing* adalah kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap fasilitas sistem *e-filing*. Tjahjono (2012) dan Thompson et al (2005:15) dalam Rain (2015) menyatakan bahwa proteksi keamanan data pada media Teknologi Informasi (TI) relatif masih rendah maka dari itu Wajib Pajak masih merasa khawatir dengan keamanan data yang disampaikan menggunakan sistem *e-filing*. Rendahnya kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan sistem informasi, dalam hal ini *e-filing*, akan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas sistem *e-filing*.

Dalam kenyataannya, program pelaporan pajak *online* ini belum dapat berjalan secara efektif. Dengan sistem yang cepat dan efisien seharusnya penerapan program *e-filing* ini bisa berjalan secara maksimal. Jika melihat dari hasil penelitian sebelumnya, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan layanan *e-filing*. Diantara faktor-faktor tersebut antara

lain adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi pemakai, kenyamanan aksesibilitas, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan kerahasiaan, desain, isi, kecepatan, biaya bank, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap menggunakan *e-filing*, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, dan jenis kelamin. Sehingga dengan adanya faktor-faktor tersebut, sistem pelayanan *e-filing* dapat dikembangkan sesuai apa yang masyarakat atau wajib pajak butuhkan.

Berdasarkan penjelasan serta motivasi yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Keamanan Kerahasiaan, Kecepatan, dan Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan Sistem Pelaporan Pajak Online (*E-Filing*) Di Kabupaten Gresik”.

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online (e-filing)*?
2. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online (e-filing)*?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online (e-filing)*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online* (*e-filing*)
2. Untuk menguji pengaruh kecepatan terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online* (*e-filing*)
3. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online* (*e-filing*)

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan imbal balik untuk meningkatkan pelayanan pajak dalam bidang Teknologi Informasi (TI). Sehingga sistem pelayanan pajak dapat menyesuaikan dengan perkembangan jaman di era modern sekarang ini.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan motivasi kepada para pelaku wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

3. Bagi *Application Service Provider* (ASP)

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sedikit kontribusi dalam mengembangkan sistem pelayanan pajak *online*. Sehingga nantinya mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada wajib pajak.

1.5. Batasan penelitian

Batasan penelitian ini adalah penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel dependen (minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online* (*e-filing*)) dan variabel independen (keamanan kerahasiaan, kemudahan, dan kecepatan). Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Gresik dengan menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai populasi.

1.6. Kontribusi Penelitian

Sugihanti (2011) melakukan penelitian berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hasil dari penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, usaha, kesukarelaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan ekspektasi kompleksitas, pengalaman, keamanan kerahasiaan dan kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode analisis. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independen dimana dari penelitian tersebut, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yakni keamanan kerahasiaan dan kecepatan. Selain itu perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, serta populasi dan sampel yang digunakan.

Lie (2013) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan variabel independen yang terdiri dari persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan,

kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel independennya yaitu persepsi kemudahan serta variabel dependen yaitu minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada lokasi penelitian, serta populasi dan sampel yang digunakan.

Toly (2014) meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Hasil penelitian menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel independennya yaitu persepsi keamanan dan kerahasiaan, kemudahan serta variabel dependen yaitu minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada lokasi penelitian, serta populasi dan sampel yang digunakan.

Wahyuni (2015) meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* (studi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan berpengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Persamaan terhadap penelitian ini terletak pada variabel independennya yang terdiri atas kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada variabel

dependennya. Penelitian tersebut menggunakan variabel dependen berupa perilaku dalam penggunaan *e-filing*, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini berupa minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak online (*e-filing*) di Kabupaten Gresik. Perbedaan lain yaitu terletak pada lokasi penelitian, populasi, serta sampel yang digunakan.