**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan Nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia negara berkembang tentunya memiliki suatu sistem ekonomi yang menyokong pembangunan negara yang secara umumnya akan disalurkan ke beberapa sektor seperti pendidikan, pembangunan usaha negara, budaya dan lain-lain. Untuk itu ada beberapa upaya pemerintah mengadakan upaya sistematis meningkatkan penerima dan sektor pajak melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Potensi pajak sebenarnya masih sangat besar, pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang sangat dipaksakan penagihannya.

Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Terutama bagi kantor-kantor yang memerlukan pelayanan cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip. Sehubungan dengan hal tersebut, berbagai usaha telah dilakukan oleh pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan negara agar optimal.Salah satu langkah yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan, khususnya pada administrasi perpajakan yang terjadi di negara Indonesia saat ini. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (Sugihanti, 2011).

Modernisasi perpajakan melalui pelayanan berbasis teknologi informasi merupakan suatu terobosan tepat untuk memperbaiki sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance* (Kirana, 2010).Sehinggadengan penggunaan teknologi informasi yang dapat mengurangi kontak langsung pegawai Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Perubahan yang terjadi berkaitan dengan modernisasi perpajakan di Indonesia, yaitu pada awal tahun 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing,* yaitu merupakan sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan dengan sistem *online* yang *real time*. Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut dinyatakan bahwa penyampaian SPT elektronik dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider)* yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

Untuk pengaturannya lebih lanjut mengenai produk *e-Filing* tersebut*,* maka dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi *Application Service Provider*(ASP). Namun pada tanggal 30 Oktober 2013 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali, dengan dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-36/PJ/2013 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan yang baru yaitu pada tanggal 1 Januari 2014 (www.pajak.go.id).

Selanjutnya pemerintah juga mengeluarkan peraturan terbaru tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, perlu diberi kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) khususnya bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS (www.pajak.go.id).

*e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan / penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik *(e-Filing)* yang dilakukan melalui sistem online yang real time yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-Filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut dinyatakan bahwa penyampaian SPT elektronik dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider)* yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Surat PemberitahuanTahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan.

Tujuan utama *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011). Dengan cara *e-Flling* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan dienskripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Menurut Kirana (2010), penggunaan *e-Filing* ini dilakukan bertujuan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, Sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Hal ini berarti dengan adanya kemudahan serta transparansi pada penggunaan sistem e-Filling diharapkan dapat meningkatkan rasio tingkat kepatuhan wajib pajak dan juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Menurut Wiyono (2008) dalam Sugihanti (2011)*, e-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Dewi (2009) penggunaan *e-Filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Penggunaan *e-Filing* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehinggga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Dengan adanya e-Filing, penyampaian SPT pajak dapat dilakukan secara mudah, cepat, aman, dan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dan dapat dilakukan di mana saja sepanjang terhubung dengan internet. E*-Filing* pun juga murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT dan tidak perlu membayar untuk layanan pengiriman SPT melalui *website* itu, kemudian penghitungan melalui e-Filing dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer. Namun pada faktanya mengapa saat ini masih sedikit wajib pajak yang menggunakan fasilitas *e-Filing* untuk pelaporan/penyampaian SPT pajak. Seperti informasi yang terlihat pada tabel 1.1 dibawah.

**Tabel 1.1**

**Data Pengguna *e-Filing*Tahun 2016 Hingga 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Wajib Pajak Orang Pribadi | Jumlah Pengguna *e-filling* |
| 2016 | 7.200 | 5.900 |
| 2017 | 11.500 | 10.500 |

***Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang***

Berdasarkan data dari tahun 2016 hingga 2017 yang terlihat pada tabel 1.1, yang memberikan suatu informasi bahwa terjadi kenaikan pada jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing*, walaupun terjadi kenaikan pada jumlah Wajib Pajak (WP) pengguna *e-Filing*, tetapi pencapaian penggunaannya yang terdaftar pada saat ini masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Seperti pada tahun 2016 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 7.200 wajib pajak, sedangkan yang menggunakan *e-Filing* hanya 5.900 wajib pajak. Sehingga dari informasi atau fenomena saat ini dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya minat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* dalam penyampaian/pelaporan SPT pajak.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) kota Padang, Sumatera Barat menyatakan akan memberlakukan *e-Filing* pada tahun 2016 di beberapa restoran dan hotel. *e-Filing* pada awalnya kebanyakan digunakan oleh karyawan bank dan beberapa Universitas negeri maupun swasta di kota Padang. Namun dibalik adanya sistem kemudahan untuk melaporkan pajak SPT tahunan secara online tersebut,masih banyak masalah atau kendala yang ada pada *e-Filing* tersebut. Paling banyak keluhan wajib pajak yaitu masalah sistem informasi, ketika wajib pajak mengakses *E-FIN (Electronic Filing Identification Number)* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Ditjen Pajak kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Jadi, untuk akses kedalam *E-FIN* itu terkadang sangat lama sekali, Maka dari itu harus selalu dievaluasi dan diperhatikan oleh pihak ditjen pajak. Dan ada pula permasalahan apabila sewaktu waktu internet eror dan data tidak merekam justru hilang tidak masuk di database ditjen pajak, itulah masih banyak dipertanyakan bagaimana baiknya. Karena dengan permasalahan tersebut bisa mengurangi intensitas atau peminat wajib pajak menggunakan *e-Filing*.

**Liputan6.com**, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) telah menyediakan fasilitas pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak dalam bentuk elektronik atau disebut ***e-Filing*** Sayangnya, masih banyak Wajib Pajak enggan menggunakannya karena alasan belum paham. Salah seorang Karyawan di Rumah Sakit, mengungkapkan lebih nyaman mengisi dan menyetor SPT Tahunan manual (formulir) ketimbang *e-Filing*. Apalagi dia banyak menerima titipan SPT Tahunan hingga puluhan lembar."Dari kantor memberikan dalam bentuk manual, lagipula sosialisasi *e-Filing* belum gencar."  
Masih ada 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.Oleh karna itu wajib pajak masih takut menyampaikan SPT dengan *e-Filing.* Sehingga mengurangi intensitas wajib pajak terhadap *e-Filling*. Begitu juga terhadap keamanan *e-Filing* tersebut masih diragukan keamanannya, karena begitu banyak kejahatan apalagi terhadap data-data penting.

Menurut penelitian terdahulu yaitu Widjaya (2014), kelemahan dari *system e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan *system e-Filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual di karenakan kondisi *system* teknologi yang belum di dukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik. Kelemahan lain yang dijelaskan adalah koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal, dan adanya perbedaan format data yang di miliki wajib pajak antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak.

Susanto (2011) mengatakan prilaku penerimaan wajib pajak terhadap *e-Filing* dapat berbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi wajib pajak yang telah berpengalaman menggunakan *e-Filing* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan dimasa yang akan datang. Pengguna yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara minat menggunakan suatu teknologi dan prilaku penggunaan (*behavioral usage)* suatu teknologi bagi pengguna yang berpengalaman apabila mereka merasa teknologi tersebut sudah dipahami dengan baik (Sugihanti, 2011). Sehingga pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* dapat memberikan pengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan sitem ­*e-Filing* berkelanjutan untuk melaporkan pajak.

Wahyuni (2015) Salah satu masalah yang terjadi pada *e-Filing* yaitu kurangnya intensitas penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi. Intensitas merupakan kelanjutan dari minat (*Intention*) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi, intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus. Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jelas bahwa jika persepsi kegunaan seorang wajib pajak orang pribadi terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Persepsi keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seorang wajib pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing.*

Salim (2014) juga melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian Desmayanti (2012) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Namun penelitian yang dilakukan oleh Salim (2014) menghilangkan variabel kerumitan yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dan menambahkan variabel pengalaman, sehingga penelitian yang dilakukan Salim (2014) memberikan hasil bahwa persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Sedangkan untuk variabel kegunaan, kesiapan teknologi informasi, dan pengalaman berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*

Sugihanti (2011) menyatakan bahwa dalam hal penggunaan *e-Filing*, kebanyakan pengguna (*user*) tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-Filing*. Pengguna beranggapan bahwa pihak *Application Service Provider* (ASP) telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan SI dari *e-Filing.* Sedangkan Desmayanti (2012) mengatakan bahwa semakin aman dan semakin terjaga kerahasiaan data Wajib Pajak maka intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* akan semakin meningkat.

Yilmaz dan Coolidge (2013), menjelaskan bahwa dalam prakteknya penguna *e-Filing* hanya dilakukan oleh perusahaan yang besar dan memiliki sumber daya yang berlimpah. Afrika Selatan mengalami kesuksesan dalam penggunaan *e-Filing* meskipun butuh waktu yang cukup lama sekitar 3-4 tahun. Menurut Deloitte menyatakan bahwa Belanda mengalami kesuksesan dalam perkembangan *e-Filing* dikarenakan penggunaan *e-Filing* adalah suatu kewajiban bagi Wajib Pajak di Belanda, namun kewajiban itu memberikan manfaat yang positif bagi pengguna *e-Filing* yaitu efesiensi waktu, mengurangi campur tangan manusia (korupsi), dan meningkatkan akurasi.

Berdasarkan kepada uraian fenomena dan penelitian sebelumnya, penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing* mengacu pada sebuah reduksi dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015), yang mana pada penelitian Wahyuni (2015) menggunakan variabel Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan sedangkan untuk penelitian ini peneliti menggunakan variabel Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kemudahan.Kemudian untuk sampel pada penelitian ini berupa sampel wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Kota Padang.Oleh sebab itu dengan adanya perbedaan tersebut diharapkan untuk mendapatkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul

‘’**PENGARUH KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI, PERSEPSI KEGUNAAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP INTENSITAS PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN *E-FILING’’***

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah Persepsi Kegunaanberpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing*?
   1. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji :

1. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing.*
2. Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing.*
3. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing.*
4. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing*.
   1. **Manfaat Penelitian**
5. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*.
6. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
7. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-Filing* selanjutnya.
   1. **Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun sistematika penulisannya disusun menjadi lima bab penulisan:

**BAB I** Merupakan pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi ini.

**BAB II** Memuat tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, kajian terdahulu dan pengembangan hipotesis. Landasan teori akan menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam penulisan skripsi.

**BAB III** Berisikan metodologi penelitian. Bab ini memuat tentang populasi dan sampel, pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukurannya, pengujian validitas dan reliabilitas uji asumsik klasik, teknik pengujian hipotesis.

**BAB IV** Merupakan analisa penelitian dan pembahasan, dalam bagian ini disajikan data yang telah dianalisis dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian dan uji hipotesis yang dilakukan.

**BAB V** Merupakan penutup yang berisikan mengenai kesimpulan, keterbatasan, dan saran peneliti.