

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penerimaan terhadap transaksi elektronik telah meningkat tajam dalam satu dekade terakhir. Pada awalnya, bentuk transaksi elektronik tersebut hanya berupa kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank. Dari model kartu kredit tersebut, pada saat ini telah terdapat beraneka ragam bentuk transaksi elektronik yang dapat kita rasakan manfaatnya, seperti internet banking, *e-commerce*, dan yang terakhir dan sedang menjamur adalah *sharing economy*.

Mengikuti perkembangan tersebut, pemerintah di banyak negara di dunia memanfaatkan pesatnya perkembangan transaksi elektronik dengan menggunakan internet untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dewasa ini kita biasa menyebut layanan pemerintah tersebut dengan nama *e-Government* atau disingkat *e-Gov*. Menurut UNDP, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT - *Information and Communication Technology*) oleh pihak pemerintahan. Di Indonesia inisiatif *e-Government* telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tanggal 24 April 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

Saat ini telah banyak sekali wujud *e-Government* yang telah berkembang di pemerintah Indonesia. Hampir semua instansi dari level Kementerian hingga Kabupaten/Kota memanfaatkan internet untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi pemungut pajak di Indonesia juga mengeluarkan layanan elektronik dengan nama *e-Filing* untuk

membantu Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Layanan *e-Filing* pertama kali diluncurkan oleh DJP pada tahun 2005 silam. Pada awalnya, penyampaian SPT melalui *e-Filing* hanya dapat dilakukan melalui *Application Service Provider* (ASP). Penyampaian SPT secara elektronik melalui ASP akan dikenakan biaya sesuai dengan tarif yang dibebankan oleh ASP yang dipilih. Oleh karena itu, di awal peluncurannya kebanyakan pengguna *e-Filing* adalah Wajib Pajak Badan.

Pada tahun 2011 DJP meluncurkan layanan *e-Filing* berbasis *website* DJP yaitu www.pajak.go.id. Layanan tersebut dapat digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) dengan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS. Dengan dikenalkannya layanan tersebut, Wajib Pajak dapat dengan mudah menyampaikan SPT Tahunan PPh dari mana saja dan kapan saja, melalui media internet. Hal ini tentu akan mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan oleh Wajib Pajak dibandingkan dengan apabila harus melaporkan secara langsung ke kantor pajak.

Penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak semakin lama semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah Wajib Pajak dan akses masyarakat terhadap internet yang semakin mudah dan murah. Di Kota Surabaya juga terdapat peningkatan jumlah pengguna *e-Filing* yang cukup signifikan dari tahun ke tahun terutama untuk Wajib Pajak Orang Pribadi seperti digambarkan dalam tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT Tahunan PPh Menggunakan *e-Filing* di kota Surabaya

Tahun	WP Badan	WP Orang Pribadi
2011	2	0
2012	27	237
2013	58	1.044
2014	53	20.663
2015	65	51.766

Sumber: diolah dari Kanwil DJP Jawa Timur I

Meskipun pertambahan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh menggunakan *e-Filing* bertambah pesat dari tahun ke tahun, ternyata jumlah tersebut masih merupakan sebagian kecil dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di wilayah Surabaya. Rincian persentase pengguna *e-Filing* terhadap keseluruhan Wajib Pajak terdaftar baik untuk WP Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilihat pada tabel I.2.

Tabel I.2 Persentase Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT Tahunan PPh Menggunakan *e-Filing* di kota Surabaya

Tahun	WP Badan	WP Orang Pribadi
2011	0,00%	0,00%
2012	0,04%	0,06%
2013	0,08%	0,23%
2014	0,06%	4,24%
2015	0,08%	9,85%

Sumber: diolah dari Kanwil DJP Jawa Timur I

Menurut Direktur TIP Iwan Djuniardi yang diliput oleh detik.com dan beberapa media lainnya pada tanggal 6 Desember 2013, di Malaysia 60% wajib pajak perusahaan dan 40% wajib pajak orang pribadi melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*. Bahkan, di Afrika Selatan 99% wajib pajak perusahaan dan 94% wajib pajak orang pribadi melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*. Padahal jumlah pengguna internet sebagai sarana untuk menggunakan *e-Filing* menurut data yang diperoleh penulis lebih besar di Indonesia. Pengguna internet di Afrika Selatan hanya sebesar 17 persen, sementara di Indonesia sudah mencapai 24 persen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menemukan bahwa pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* di Indonesia khususnya Kota Surabaya masih belum maksimal. Seharusnya dengan status yang sama sebagai negara berkembang bahkan dengan jumlah pengguna internet yang lebih tinggi, pelaporan SPT Tahunan PPh menggunakan sarana *e-Filing* di Indonesia dapat lebih ditingkatkan. Persentase Wajib

Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan PPh secara *e-Filing* di Surabaya sampai dengan tahun 2015 masih berada di bawah 10%. Padahal sosialisasi yang dilakukan oleh DJP untuk mempromosikan layanan *e-Filing*, yang selama ini terutama ditujukan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan dapat dikatakan cukup gencar. Bahkan, pada tahun 2016 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Surat Edaran Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi oleh ASN/Anggota TNI/Polri melalui *e-Filing*. Hal-hal di atas membuat penulis tertarik untuk mengambil tema penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan *e-Filing* di Kota Surabaya. Adapun judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN *e-FILING* DI KOTA SURABAYA.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup hanya terhadap Wajib Pajak yang telah menggunakan layanan *e-Filing* untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh. Pembahasan dalam penelitian ini hanya akan difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk menggunakan layanan *e-Filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh. Faktor-faktor tersebut dipilih berdasarkan model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Decomposed Theory of Planned Behaviour* (DTPB). Wajib Pajak yang menjadi objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada dalam wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I. Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I terdiri dari 12 Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan satu Kantor Pelayanan Pajak Madya yang wilayah kerjanya meliputi seluruh Kota Surabaya. Layanan *e-Filing* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang disediakan secara gratis oleh DJP melalui situs www.djponline.pajak.go.id. Hal tersebut dimaksudkan untuk tidak menimbulkan bias karena terdapat juga layanan *e-Filing* secara berbayar melalui ASP yang mungkin akan berbeda kontennya dengan situs resmi DJP dimaksud.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan layanan *e-Filing*?
2. Apa saja hal-hal yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar layanan *e-Filing* dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak Orang Pribadi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan layanan *e-Filing*.
2. Untuk mengetahui hal-hal yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar layanan *e-Filing* dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

1. Bagi penulis

Penelitian diharapkan dapat memperdalam ilmu dan wawasan penulis tentang sistem informasi dan layanan perpajakan, khususnya tentang layanan *e-Filing* di DJP yang terus dilakukan perubahan.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan layanan *e-Filing* berbasis *website* DJP.

- b. Sebagai *feedback* dari Wajib Pajak Orang Pribadi tentang kinerja dan kualitas layanan *e-Filing* untuk dijadikan masukan dalam melakukan evaluasi sistem tersebut.
- c. Sebagai dasar dalam pembuatan sistem informasi dengan tujuan pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga lebih efektif dan tepat sasaran.

3. Bagi penulis lain

Penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai sistem informasi dan layanan perpajakan, terutama terkait dengan layanan *e-Filing* di DJP.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian dan rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian, baik dari studi kepustakaan maupun hasil dari penelitian sebelumnya. Landasan teori mencakup tinjauan teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Selain itu, penulis juga akan mengungkapkan hasil penelitian sebelumnya dan merumuskan hipotesis serta rancangan atau model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian. Pembahasan meliputi gambaran objek penelitian dan alasan pemilihan objek, data yang digunakan meliputi populasi dan sampel serta teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, dan teknik analisis data serta sarana yang digunakan untuk penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil pengujian yang meliputi hasil pengumpulan data, gambaran umum responden, pengujian persyaratan analisis, pengolahan data dan pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai simpulan yang ditarik dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian.

