

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Para Wajib Pajak menyetorkan dokumen-dokumen penting para dalam bentuk Surat Pemberitahuan baik Masa maupun Tahunan, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa volume arsip yang ada sangatlah besar. Seiring dengan kemajuan teknologi serta meninggalkan teknologi pengarsipan yang usang dan merepotkan, Direktur Jendral Pajak mengeluarkan Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada keputusan tersebut dijelaskan bahwa penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi para Wajib Pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan tanpa ada batasan waktu, 24 jam dalam satu harinya dan tujuh hari dalam seminggu.

Puncaknya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. Mulanya Wajib Pajak dapat menggunakan *e-Filing* melalui penyedia layanan aplikasi, namun setelah adanya berbagai pengembangan maka tahun 2012, *e-Filing* sudah dapat digunakan melalui situs Direktorat Jendral Pajak.

e-Filing adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Dengan adanya fasilitas *e-Filing* ini maka para Wajib Pajak dimudahkan tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak guna menyerahkan hardcopy SPT termasuk induk SPT dan SSP nya serta teknis pengisian *e-SPT* karena dengan adanya sistem tersebut, Wajib Pajak dapat melaporkan surat pemberitahuannya kapanpun dan dimanapun tanpa diketahui oleh siapapun.

Menurut Anna (2010: 13) Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-Filing*) meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan. Selain itu, sistem *e-Filing* juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak.

Tujuan dari *e-Filing* ini ialah meningkatkan pelayanan kepada para Wajib Pajak, memudahkan dalam penyampaian surat pemberitahuan, mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak guna melaporkan surat pemberitahuan. Dengan *e-Filing* maka data-data yang diisikan oleh Wajib Pajak akan terjaga kerahasiaannya dan pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengetahui isi dari SPT pelapor.

Namun pada praktiknya, sistem yang masih baru ini memiliki banyak kekurangan dan juga hal-hal yang harus dipahami meliputi kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perlengkapan penunjang, disamping harus terus mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dari data yang dihimpun, *e-Filing* belum

sepenuhnya menjadi alternatif bagi pemecahan masalah pemborosan saat pelaporan SPT, dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang melapor dengan menggunakan *e-Filing* masih jauh dari yang diharapkan.

Sistem *e-Filing* ini menuntut penggunanya untuk memahami internet dengan baik karena telah dijelaskan bahwa *e-Filing* dioperasikan menggunakan sistem *online* melalui internet. Hal yang dapat terjadi dari pihak pelapor surat pemberitahuan yaitu Wajib Pajak ialah ketidakmampuan untuk mengoperasikan sistem *e-Filing* yang mewajibkan melapor mengisi seluruh informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh Pihak Penyedia Jasa Aplikasi (APS) dan Direktorat Jendral Pajak, sehingga sebelum melaporkan surat pemberituannya, para Wajib Pajak diharapkan telah memahami betul bagaimana cara pengoperasian dari sistem *e-Filing* tersebut.

Tabel 1.1
Pelaporan SPT dengan *e-Filing*

Tahun	Penggunaan <i>e-Filing</i>		Jumlah
	Via ASP	Via Situs Pajak	
2005	1.204	-	1.204
2006	8.112	-	8.112
2007	18.261	-	18.261
2008	24.776	-	24.776
2009	51.852	-	51.852
2010	101.521	-	101.521
2011	231.042	-	231.042
2012	319.584	7.507	327.091
2013	72.980	24.474	97.454

sumber : www.pajak.go.id

Perum Perhutani merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kehutanan (khususnya di Pulau Jawa dan Madura) dan memegang wewenang guna mengelola hutan lestari yang akan memberikan kemakmuran bagi masyarakat banyak. Pada Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur, terdapat 145 pegawai dan seluruhnya merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Mengingat bahwa seluruh Wajib Pajak memiliki kewajiban melaporkan SPT, maka para karyawan pada perusahaan ini juga harus melaporkan SPT.

Perusahaan telah menginstruksikan penggunaan *e-Filing* sejak tahun 2012, maka peneliti memilih perusahaan tersebut menjadi populasi penelitian, dan sampel yang akan diambil dari para karyawan dengan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti, metode pengambilan sampel ini akan menggunakan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif pada penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi ?

3. Apakah persepsi kerumitan berpengaruh negatif pada penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi ?
4. Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif pada penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini secara empiris adalah :

1. Untuk menguji hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan fasilitas *e-Filing*.
2. Untuk menguji hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan fasilitas *e-Filing*.
3. Untuk menguji hubungan persepsi kerumitan terhadap penggunaan fasilitas *e-Filing*.
4. Untuk menguji hubungan tingkat kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan fasilitas *e-Filing*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi pihak KPP

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang ada terutama masalah pengetahuan Wajib Pajak mengenai fitur terbaru Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu *e-filling* dan pengaruhnya akan kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

b. Bagi Sekolah Tinggi

Guna menambah dan melengkapi koleksi bacaan ilmiah pada perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta sebagai pertimbangan bagi para mahasiswa/i dimasa mendatang dalam melaksanakan penelitian yang sejenis.

c. Bagi Wajib Pajak

Dapat memberikan informasi kepada Wajib Pajak, sehingga lebih dapat mengetahui mengenai fitur *e-filling*, serta dapat memanfaatkan fitur tersebut dengan baik guna pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan peneliti dalam rangka mengetahui permasalahan yang ada didalamnya. Kemudian akan mengambil keputusan yang tepat karena dalam penelitian ini akan dilihat praktek yang nyata dengan mengembangkan teori yang didapat di bangku kuliah.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dan pembahasan tiap bab satu dengan yang lain saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan proposal sebagai berikut:

Bab I yaitu Pendahuluan yang akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal.

Bab II, yaitu Tinjauan Pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu berkaitan dengan munculnya penelitian ini, landasan teori yang sesuai

topik penelitian serta kerangka pemikiran. Dimana dalam tinjauan pustaka ini digunakan penulis sebagai dasar dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

Bab III, yaitu Metode Penelitian yang menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV, yaitu Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data yang menguraikan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis statistik dan uji regresi linier berganda, serta pembahasan yang mengarah pada perumusan masalah dan hipotesis penelitian.

Bab V, yaitu Penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian ini yang menjawab mengenai hipotesis penelitian, keterbatasan penelitian serta saran yang diharapkan berguna untuk penelitian-penelitian selanjutnya.