

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi saat ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya yaitu perubahan perkembangan teknologi yang begitu pesat. Perkembangan teknologi ini memicu pula perkembangan dalam bidang kearsipan. Banyak instansi-instansi pemerintah yang telah memanfaatkan teknologi internet dalam mengelola kearsipannya, salah satu instansi tersebut ialah Direktorat Jenderal Pajak. Dirjen pajak mencoba menangkap kebutuhan masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk memudahkan pelaporan di bidang perpajakan dengan menciptakan sebuah aplikasi berbasis internet yang saat ini dikenal dengan *e-filling*. Hal ini merupakan salah satu terobosan baru yang digulirkan oleh Dirjen Pajak untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam hal pelaporan surat pemberitahuan (SPT) yang selama ini dilakukan adalah dengan cara manual, yaitu menyampaikan secara langsung ke kantor pelayanan pajak baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Mengacu pada keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik maka SPT dapat disampaikan melalui elektronik yang saat ini dikenal dengan *e-SPT*. Setelah program *e-SPT* sukses 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 Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009.

*E-filing* adalah sistem pelaporan SPT yang menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Dirjen Pajak untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Dirjen Pajak secara *lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah*. Dengan demikian menggunakan *E-filing* akan jauh lebih efektif dan efisien secara waktu dan biaya karena pelaporan ini dilakukan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan hardcopy SPT termasuk induk SPT-nya. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Sehingga, Wajib Pajak dapat kapan saja menyampaikan pelaporan SPT-nya hingga batas waktu pelaporan pajak yang telah ditentukan.

Tujuan utama *E-filing* adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui internet. Dengan aplikasi *E-filing* maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah, fleksibel, dan aman. karena membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Menurut Ibrahim Nur (2010), penerapan sistem pelaporan pajak dengan aplikasi *E-filing* sangat

membantu Wajib Pajak karena akan membuat pekerjaan pelaporan perpajakan menjadi lebih mudah, murah dan fleksibel. Namun, masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan aplikasi *E-filing* karena sosialisasi yang belum begitu gencar dari pihak DJP. Berikut ini disajikan data mengenai penggunaan *E-filing* yang terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jatim I Mulyorejo Surabaya.

**Tabel 1.1**  
**Data Pelaporan SPT Tahunan PPh KPP Kanwil Jatim I Mulyorejo**  
**Surabaya Tahun 2013**

No	Nama KPP	Pelaporan SPT Manual	Pelaporan SPT <i>E-filing</i>	Total
1	Pratama Surabaya – Sukomanunggal	39.991	3.219	43.210
2	Pratama Surabaya – Krembangan	22.101	764	22.865
3	Pratama Surabaya – Gubeng	45.712	2.459	48.171
4	Pratama – Surabaya Tegalsari	22.434	807	23.241
5	Pratama – Surabaya Wonocolo	43.399	3.062	46.461
6	Pratama – Surabaya Genteng	22.285	337	22.622
7	Pratama – Surabaya Pabaean Cantikan	21.413	356	21.769
8	Pratama – Surabaya Sawahan	33.449	1.764	35.213
9	Pratama – Surabaya Rungkut	35.761	2.393	38.154
10	Pratama – Surabaya Simokerto	18.746	1.606	20.352
11	Pratama – Surabaya Karang Pilang	29.914	2.047	31.961
12	Pratama – Surabaya Mulyorejo	36.704	3.107	39.811
13	KPP Madya Surabaya	41.906	14	41.110

*Sumber : Data Seksi Pelayanan KPP Kanwi Jatim I Mulyorejo*

Berdasarkan data pada tabel di atas sangatlah jelas terlihat bahwa belum sepenuhnya semua Wajib Pajak menggunakan *E-filing* dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa sistem *E-filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet sehingga adanya kemungkinan para wajib pajak belum terbiasa dengan sistem ini atau bisa jadi para Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem computer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan sistem pelaporan pajak dengan aplikasi *E-filing* yang *online* dan *realtime* akan tetapi penggunaan aplikasi *E-filing* oleh wajib pajak masih kurang. Sehingga dari kesimpulan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan lebih lanjut mengenai manfaat dan kemudahan mempengaruhi penggunaan fasilitas *E-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa *E-filing* memberikan fasilitas yang lebih memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan dan dimana saja bagi Wajib Pajak, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak Wajib Pajak menggunakannya, tetapi pada prakteknya hanya beberapa saja yang menggunakan fasilitas yang diberikan oleh DJP tersebut.

Berdasarkan pertimbangan di atas , maka penulis mencoba untuk meneliti lebih lanjut tentang penggunaan aplikasi *E-filing* dengan memilih judul

## **”Pengaruh Kemudahan dan Manfaat *E-filing* Terhadap Minat Penggunaan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut masalah yang diteliti selanjutnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan fasilitas *E-filing* oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) ?
2. Apakah manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan fasilitas *E-filing* oleh wajib pajak orang pribadi (WPOP) ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kemudahan yang diperoleh dari *E-filing* terhadap minat penggunaan fasilitas *E-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.
- b. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh manfaat yang diperoleh dari *E-filing* terhadap minat penggunaan fasilitas *E-filing* oleh wajib pajak pribadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan aplikasi *e-filing*.

### **2. Bagi Pihak Lain (Umum)**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi para pihak yang berkepentingan terutama Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara *online*.

### **3. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber acuan untuk mengkaji lebih mendalam dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerapan *E-filing*.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi lima bagian dengan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai variabel penelitian dan definisioperasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data,metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV GAMBARAN SUBYEKTIF PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran obyek penelitian dan analisis data yang memuat analisis dari hasil penelitian dalam bentuk analisis deskriptif, analisis statistik dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data serta implikasi hasil penelitian dan disampaikan pula keterbatasan penelitian serta saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.