

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara pada dasarnya merupakan suatu wadah terjadinya bentuk komunikasi sosial serta aturan-aturan yang mengikat didalamnya. Masyarakat di suatu negara memiliki kebutuhan sosial yang sangat tinggi, dan negara adalah perantara pertama yang harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Namun, akan terlalu berat jika negara harus menanggung seluruh kebutuhan tanpa bantuan dari masyarakat. Oleh karena itu, terdapat kebijakan pembayaran pajak sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi melalui perantara dari negara.

Pajak merupakan pendapatan negara yang bersumber dari masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri (Tjahjono & Husein,2005:2), di Indonesia penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dibandingkan penerimaan dari pendapatan lain. Menurut APBNP 2013, pendapatan negara dari hasil pajak mencapai Rp. 1.148,4 triliun, sementara penerimaan negara yang bukan dari pajak hanya berkisar Rp. 349,2 triliun (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014). Penerimaan pajak yang besar ini tidak terlepas dari adanya reformasi birokrasi di bidang perpajakan yang dilakukan oleh lembaga perpajakan Indonesia. Reformasi birokrasi adalah proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditunjukkan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Ulfa dan Meirinawati, 2014).

Reformasi dalam bidang perpajakan dimulai sejak tahun 1984, yaitu perubahan sistem perhitungan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang tertuang dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan, yang menjelaskan jika perubahan tersebut dilaksanakan terkait dengan pentingnya wajib pajak yang lebih transparan. *Self assessment system* pembayar pajak (masyarakat) diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutangnya sendiri (secara mandiri).

Reformasi wajib pajak pada awalnya dengan menggunakan *self assessment system* memberi suatu solusi yang dibutuhkan bagi perkembangan pembayaran pajak yang lebih baik dan demi mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Akan tetapi, sistem *self assesment* pada kurun waktu beberapa terakhir ini menunjukkan berbagai kelemahan yang membuat pelayanan wajib pajak menjadi tidak optimal, seperti sistem pembayaran pajak secara manual dianggap relatif kompleks dan menghabiskan banyak waktu (*time-consuming*) (Liang dan Lu, 2013). Kompleksitas yang dimaksud banyaknya form-form pengisian yang membuat masyarakat menjadi kesulitan, misalnya ketika Wajib Pajak (WP) melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh-nya secara manual. Untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang paling sederhana, 1770 SS, WP paling tidak membutuhkan dua lembar kertas. Formulir SPT Tahunan PPh Badan 1771, WP membutuhkan paling sedikit delapan lembar kertas (pajak.go.id, 2014).

Reformasi perpajakan yang masih terasa kurang, terus dikembangkan oleh Ditjen Pajak sebagai salah satu langkah perbaikan atau perubahan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan terhadap masyarakat selaku wajib pajak yang tertuang dalam reformasi perpajakan jilid I yang dimulai pada tahun 2000 sampai tahun 2008. Reformasi perpajakan jilid I ini meliputi tiga hal, yakni: (1) reformasi bidang administrasi (modernisasi), seperti sistem layanan yang berusaha memanfaatkan teknologi dan informasi, (2) reformasi bidang peraturan (reformasi kebijakan), serta (3) intensifikasi dan ekstensifikasi dalam menambahkan maupun memperdalam kewajiban pembayaran yang dibebankan kepada wajib pajak (Ulfa dan Meirinawati, 2014).

Reformasi pada bidang administrasi saat ini terus dikembangkan, hal tersebut dilakukan untuk mengimbangi perkembangan era globalisasi yang kian menitikberatkan pada perubahan kemajuan teknologi informasi. Ditjen Pajak mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, dengan berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan dengan menawarkan pelaporan berbasis *online* (Laihad,2013).

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, kini dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan fasilitas *e-filing* pada situs resmi lembaga pajak (Ditjen Pajak). *Online tax filing* atau pembayaran pajak secara *online* merupakan suatu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik individu maupun badan (perusahaan/organisasi) ke Ditjen Pajak

melalui *Application Service Provider (ASP)* atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013).

Peralihan pelaporan secara *online* pada dasarnya bertujuan untuk melaksanakan model pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, dengan mengurangi pencetakan form-form pelaporan yang relatif kompleks. Namun sayangnya dibalik kelebihan tersebut, pembayaran pajak secara *online* masih sangat terbatas pemanfaatannya. Hal ini karena kesadaran masyarakat akan pemanfaatan teknologi masih tergolong rendah (Liang dan Lu, 2012; Ling dan Fatt, 2008).

Fenomena tersebut juga terjadi di Indonesia, selain kesadaran penggunaan teknologi yang masih rendah juga terkendala sistem layanan pada basis database yang masih belum baik, sehingga kendala-kendala teknis sering terjadi pada pelayanan pembayaran pajak secara *online (online tax filing system)* (Ulfa dan Meirinawati, 2014; Laihad, 2013). Senada dengan hasil laporan Ariyanti (2014), meskipun Ditjen Pajak sudah mendeklarasikan sistem pelaporan pajak secara *online*, namun banyak WP belum memanfaatkan sistem tersebut, salah satunya untuk menyampaikan SPT. Penerimaan pembayaran pajak di Surabaya pada tahun 2012 mencapai Rp. 76,117 Miliar, sedangkan pada tahun 2013 hanya mencapai Rp. 69,453 Miliar.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui KPP Pratama Surabaya tahun 2014, menjelaskan bahwa wajib pajak di Surabaya melalui Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) Pratama Karang Pilang yang melakukan pendaftaran atau pelaporan melalui *online tax filing system* pada tahun 2013 meningkat meskipun tidak signifikan. Peningkatan yang terjadi ialah sebesar 3.086 wajib pajak, yakni pada tahun 2012 wajib pajak orang pribadi yang melakukan pendaftaran dan pelaporan di KPP Pratama Surabaya Karangpilang ialah sebesar 28.508 orang menjadi 31.594 pada tahun 2013. Informasi dari bagian Humas Kanwil DJP Jawa Timur I, pada tahun 2014 ini KPP Pratama Surabaya Karang Pilang berhasil untuk memenuhi kuota pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi tercepat dibanding KPP lain di Kota Surabaya, dan penggunaan *online tax filing system* yang cukup banyak diadopsi oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP ini. Sehingga wajib pajak di Surabaya, khususnya di KPP Pratama Surabaya Karang Pilang telah menerima teknologi informasi sebagai alternatif lain dalam pelaksanaan pelayanan publik, itulah yang menjadikan penulis memilih KPP Pratama Surabaya Karang Pilang menjadi objek yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Penerimaan teknologi informasi di Surabaya sendiri tidak terlepas dari sosialisasi yang dilakukan oleh KPP termasuk KPP Pratama Surabaya Karangpilang, yang dilaksanakan di sepuluh tempat yang berbeda, yakni sesuai dalam tabel:

Tabel 1.1
Tempat Sosialisasi e-Filing KPP Pratama Surabaya Karangpilang

No	Tempat
1	SMPN 28 Surabaya
2	SMPN 16 Surabaya
3	SMPN 34 Surabaya
4	SMAN 22 Surabaya
5	SMAN 13 Surabaya

6	RS National Hospital
7	Java Paragon
8	Platinum Ceramics
9	Kecamatan Dukuh Pakis
10	Kecamatan Kebraon

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya (2014)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa upaya sosialisasi *online tax filing system* di Surabaya terus dilakukan untuk memaksimalkan penerimaan atas inovasi baru pada pelayanan pembayaran pajak. Perubahan budaya dalam penggunaan teknologi informasi sebagai alternatif dalam pelayanan pembayaran pajak dapat juga disebut sebagai langkah difusi inovasi terhadap penggunaan teknologi informasi.

Difusi inovasi ini sangat berguna untuk kemajuan serta pembangunan manusia, karena terdapat proses pengadopsian oleh individu atau suatu kelompok dan diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, dikarenakan suatu sistem yang hendak diterapkan tersebut lebih baik (inovatif), efisien serta efektif. Difusi inovasi sendiri dapat diukur menggunakan lima atribut persepsi, yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Lima atribut tersebut seyogyanya merupakan hal-hal yang dapat dijadikan sebagai acuan keberhasilan penerimaan inovasi dalam fungsi dan sistem sosial (Liang dan Lu, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Liang dan Lu (2013) bahwa dari lima atribut tersebut yang berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan atau ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *online tax filing system* yaitu *relative advantage*, *compatibility*, dan *complexity*. Penelitian lain yang menggunakan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, serta

kepuasan penggunaan yaitu Noviandini (2012) menemukan jika ketiga persepsi tersebut berpengaruh positif secara simultan terhadap ketertarikan masyarakat dalam menggunakan *online tax filing system*.

Dari berbagai kajian tersebut menjelaskan jika banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menerima inovasi *online tax filing system* dalam pelayanan pelaporan dan pembayaran pajak. Untuk melengkapi kajian empiris tersebut, penelitian kali ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh atribut inovasi dan pengalaman dari wajib pajak dalam minat untuk menggunakan *online tax filing system*. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Atribut Inovasi dan Pengalaman Wajib Pajak terhadap Minat Penggunaan *Online Tax Filing System* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Surabaya Karangpilang”. Judul penelitian ini dipilih karena penulis melihat *online tax filing system* adalah sistem yang baik untuk diadopsi oleh wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan, karena akan membantu wajib pajak untuk melakukan pelaporan sampai dengan pembayaran pajak dengan tidak harus datang ke kantor pelayanan, sehingga akan tercipta keefektifan dan keefisienan. Disamping itu, penerapan *online tax filing system* pada semua wajib pajak, Dirjen Pajak akan dapat melakukan penghematan anggaran yang besar yang selama ini digunakan untuk mencetak formulir SPT dan formulir lainnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang?
2. Apakah atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang?
3. Di antara atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak, mana yang berpengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.
3. Untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh paling dominan di antara atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Untuk mengetahui pengaruh atribut inovasi dan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya.

2. Bagi Institusi (Direkotat Jendral Pajak)

Sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi *online tax filing system* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi pihak lain dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama atau pengembangannya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penelitian dicantumkan untuk mempermudah mengetahui poin-poin alur pikir penelitian, sebagai berikut :

BAB 1: PENDAHULUAN

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

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, menjelaskan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, disertai dengan persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang, teori-teori yang berasal dari literatur dan jurnal yang dipergunakan sebagai landasan teori, serta kerangka pemikiran yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai metodologi penelitian yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, populasi sampel dan teknik

pengambilan sampel penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menjelaskan tentang deskripsi data responden dan deskriptif variabel penelitian. Analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji hetero kedastisitas uji regresi berganda dan uji hipotesis. Serta pembahasan yang merangkum hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya