

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan pajak memiliki kontribusi besar dalam sumber pendapatan suatu negara, termasuk Indonesia. Porsi penerimaan pajak menyumbang lebih dari 75% dari total pendapatan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dengan penerimaan tersebut, pemerintah melalui kementerian negara bersinergi untuk mengalokasikan belanja negara dalam rangka menstimulasi perekonomian dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai pengelolaan fiskal yang optimal, pemerintah perlu memiliki strategi yang efektif, dimulai dari pemberian layanan yang lebih baik dan penegakan hukum yang adil. Dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan, diharapkan kesadaran masyarakat dalam menunaikan kewajiban perpajakan akan meningkat, baik dari segi jumlah wajib pajak maupun tingkat kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak adalah dengan mengupayakan modernisasi administrasi perpajakan melalui pembaruan fasilitas perpajakan berbasis sistem elektronik. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Sistem elektronik yang disediakan Ditjen Pajak saat ini meliputi *e-reg* untuk pendaftaran

NPWP secara *online*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-form* untuk pelaporan SPT Tahunan, *e-biling* untuk pembayaran secara elektronik, *e-faktur* untuk pembuatan dan pelaporan faktur pajak, *e-bupot* untuk penerbitan bukti potong, *e-SKD* untuk perekaman SKD WP Luar Negeri, serta *i-KSWP* yaitu aplikasi informasi konfirmasi status wajib pajak yang dapat diakses melalui laman www.djponline.pajak.go.id.

Diantara beberapa pembaruan fasilitas pelayanan tersebut, pelaporan SPT tahunan memiliki opsi saluran aplikasi paling banyak. Dalam penyampaian SPT Tahunan, wajib pajak dapat memilih salah satu dari tiga saluran pelaporan yaitu melalui *e-filing*, *e-form* atau *e-SPT*. Surat Pemberitahuan Tahunan atau SPT Tahunan menjadi sarana bagi warga negara yang memiliki NPWP untuk menyampaikan penghitungan serta pembayaran total pajak selama satu tahun terakhir. Selain itu, SPT Tahunan juga berfungsi untuk melaporkan harta kekayaan dan hutang wajib pajak. Terdapat empat jenis formulir SPT Tahunan, yaitu:

1. Formulir 1770SS yang diperuntukkan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memperoleh penghasilan bruto di luar usaha dan/atau pekerjaan bebas yang tidak melebihi Rp 60 juta per tahun dari satu atau lebih pemberi kerja.
2. Formulir 1770S diperuntukkan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penghasilan bruto setara atau melebihi Rp 60 juta dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dari satu pemberi kerja.
3. Formulir 1770 khusus bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, penghasilan yang dikenakan PPh final, atau penghasilan dari dalam negeri maupun luar negeri lainnya.

4. Formulir 1771 diperuntukkan bagi Wajib Pajak Badan dalam melaporkan penghasilan, biaya dan perhitungan PPh terutang dalam jangka waktu satu tahun pajak.

Penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan *e-filing* tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Aplikasi (ASP). E-filing sebagai pembaruan dari program e-SPT yang memungkinkan Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dilaporkan secara elektronik melalui aplikasi e-SPT yang dapat diunduh dari laman DJP Online. Hal ini merupakan upaya Ditjen Pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memberikan kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan.

Pada tahun 2016, Ditjen Pajak memperkenalkan sistem elektronik baru untuk pelaporan pajak yaitu *e-form*. Penerapan *e-form* bertujuan untuk meningkatkan layanan dan mengakomodir keluhan wajib pajak terkait sulitnya akses di website DJP Online pada sesi akhir batas waktu pelaporan SPT Tahunan. E-form merupakan formulir SPT dalam elektronik berupa file dengan ekstensi *.xpdf* yang dapat diisi secara offline menggunakan aplikasi Form Viewer yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Setelah SPT Tahunan dibuat secara offline, Wajib Pajak dapat mengunggah secara online melalui aplikasi Form Viewer. Dengan cara ini, proses pelaporan SPT menjadi lebih efisien karena dapat menghindari gangguan server yang biasanya terjadi ketika banyak wajib pajak yang mengakses dalam waktu bersamaan.

Capaian penerimaan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing*, *e-SPT* dan *e-form* pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 menunjukkan angka yang fluktuatif, seperti yang tertera pada tabel 1 dibawah ini. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pelaporan perpajakannya sekaligus mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas reformasi administrasi perpajakan dalam hal ini pelaporan secara elektronik. Dimana Ditjen Pajak diharapkan dapat meningkatkan mekanisme pengawasan dan sistem yang lebih efektif dan efisien.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan SPT Tahunan melalui E-Filing, E-Form dan E-SPT

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah	15,39 juta	10,64 juta	11,02 juta	11,89 juta	15,07 juta

Sumber: Lakin DJP 2019 - 2022

Keuntungan dari penggunaan e-Form diantaranya: (1) Database, bagi Wajib Pajak yang ingin memiliki database (files) atas SPT Tahunan yang dibuat karena tersedia menu “Cetak” dan “Simpan” ke dalam Komputer Wajib Pajak. (2) Ketidakbergantungan, Koneksi internet hanya diperlukan pada saat mengunggah SPT Tahunan ke website DJP Online. Dengan kata lain, pada saat proses pengisian tidak perlu bergantung pada jaringan internet. Seiring dengan inovasi yang dilakukan Ditjen Pajak, e-form kini telah mengalami perbuahan ekstensifikasi bentuk file menjadi .pdf yang dapat digunakan melalui aplikasi *Adobe Acrobat Reader*. Hal ini ditetapkan Ditjen Pajak melalui Pengumuman Nomor Peng - 5/Pj.09/2022 Tentang “Pengalihan Saluran Pelaporan SPT Tahunan Melalui Aplikasi E-SPT Menjadi E-Form Dan E-Filing” pada April 2022.

E-Form diharapkan DJP dapat mengatasi masalah-masalah yang dihadapi Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan baik yang diunggah melalui situs e-Filing DJP Online atau melalui e-SPT terlebih dahulu. Namun setelah produk ini rilis awal tahun 2017 dan direalisasikan pada pelaporan SPT tahun 2016, masih banyak ditemukan hambatan dan kendala serta kesulitan yang dialami WP ketika mengaplikasikan fasilitas e-Form (Yulianingtyas, 2019). Hal ini menjadi alasan penulis untuk menguji keefektifan e-Form berdasarkan beberapa faktor menggunakan perbandingan pembaruan kebijakan pada tahun 2016 dan 2022.

Keberhasilan penggunaan e-Form dinilai dari beberapa faktor diantaranya, kualitas sistem yang dapat diukur dari pencapaian teknis meliputi efisiensi dan juga akurasi dalam sistem tersebut. Kualitas sistem merupakan sebuah karakter dari sistem informasi yang seringkali terkait dengan sistem itu sendiri seperti kemudahan penggunaannya, keandalannya, waktu responnya, dan juga kecanggihannya (Hidayatullah dkk., 2020). Berdasarkan data pada Lakin DJP tahun 2019-2021, tingkat downtime sistem TIK mengalami perkembangan fluktuaktif dari 0,0031%, 00,87% dan 0,0001%. Hal ini menjadi salah satu dasar bagi penulis untuk menguji kualitas sistem pada e-form.

Efektivitas kualitas sistem ini berhubungan erat dengan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna. Dimana kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 1989).Kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan.

Apabila wajib pajak merasa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka dia akan menggunakan sistem tersebut dan sebaliknya.

Kemudahan penggunaan ini sejalan dengan pengetahuan perpajakan wajib pajak itu sendiri. Mengerti peraturan perpajakan adalah penting bagi Wajib Pajak karena hal tersebut akan membantu mereka memahami dan mengetahui tentang perpajakan. Wajib Pajak cenderung tidak patuh ketika mereka kurang memahami mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman mengenai perpajakan meliputi tata cara pengisian surat pemberitahuan (SPT) dengan benar dan kemampuan untuk menghitung jumlah pajak yang terutang dan membayar tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas sistem, kemudahan penggunaan serta pengetahuan perpajakan wajib pajak harus didukung oleh kualitas informasi dalam hal ini sosialisasi dari Ditjen Pajak yang dapat memengaruhi penerimaan dan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna agar beralih dari sistem pelaporan secara manual ke sistem pelaporan secara elektronik. Dimana berdasarkan data pada Lakin DJP tahun 2019-2021, Presentase efektivitas kegiatan edukasi dan penyuluhan DJP mengalami penurunan dari 84,74%, 80,40% dan 79,55%. Hal ini menjadi dasar apakah penurunan ini akan berpengaruh positif pada penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan e-form atau sebaliknya.

Merujuk pada informasi yang disampaikan Kepala Humas DJP Kanwil Jateng I, Suhartono dalam acara Media Gathering di Kota Semarang pada 22 Agustus 2022, bahwa wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT Tahunannya melalui e-form sebanyak 36.568 laporan Wajib Pajak badan dan 55.991 laporan

Wajib Pajak orang pribadi (*Penerimaan pajak Kanwil DJP Jateng I capai Rp20 triliun, 2022*).

Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kesuksesan penerapan sistem informasi, penggunaan e-Form masih tergolong aplikasi yang baru digunakan sehingga menjadi kebaruan untuk penelitian ini. Penggunaan e-sistem pajak seperti e-Form ini masih perlu dilihat apakah dapat menjadi jawaban atas kendala yang ada di e-SPT. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi keefektifan penggunaan teknologi *e-Government* dalam bentuk e-Form dengan subyek Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya minimal sekali yakni pada tahun pajak 2021 dan terdaftar di Kanwil DJP Jateng I.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap keefektifan penggunaan e-Form?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap keefektifan penggunaan e-Form?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh keefektifan penggunaan e-Form?
4. Apakah kemudahan penggunaan e-Form berpengaruh terhadap keefektifan penggunaan e-Form

5. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keefektifan penggunaan e-Form?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penulisan tugas akhir penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap keefektifan penggunaan e-Form
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap keefektifan penggunaan e-Form
3. Menguji dan menganalisis pengetahuan perpajakan terhadap keefektifan penggunaan e-Form
4. Menguji dan menganalisis kemudahan penggunaan e-Form terhadap keefektifan penggunaan e-Form
5. Menguji dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap keefektifan penggunaan e-Form

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya:

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan riset sejenis. Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan mengenai sistem pelaporan pajak secara elektronik bagi para pembaca.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan SPT Tahunannya menggunakan e-Form. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa evaluasi dan masukan bagi Ditjen Pajak terkait sistem e-Form yang akan berpengaruh pada sikap dan perilaku Wajib Pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini terbagi menjadi lima bab. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang menguraikan tentang landasan teori yang digunakan, bahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang menguraikan tentang definisi operasional tiap variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisi yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan yang mendeskripsikan objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian. Pada bab ini dijelaskan juga rancangan model/sistem yang diajukan untuk pemecahan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat simpulan, keterbatasan dan saran atas hasil penelitian yang telah dilakukan.