

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak sebagai aspek utama pada suatu negara untuk membiayai setiap keberlangsungannya yang dipungut dari masyarakat yang tinggal di negara tersebut. Pajak memiliki arti sebagai bentuk sumbangsih rakyat kepada negara tanpa mendapatkan balas jasa langsung dan digunakan untuk pembayaran dan demi memenuhi kepentingan negara yang berorientasi pada kepentingan umum (Mardiasmo 2011). Sehingga pendapatan Negara dari sektor perpajakan sangat dibutuhkan untuk dapat membiayai pengeluaran Negara.

Berdasarkan kedua pengertian diatas memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pajak, dimana masyarakat diharapkan membayar pajak secara ikhlas dan penuh kesadaran, menyampaikan penghasilan yang didapat sebagai warga negara yang teladan. Selain itu pajak merupakan suatu sumber pasti penerimaan Negara yang dapat mengoptimalkan berbagai kebutuhan masyarakat baik di masa sekarang atau masa depan.

Melaporkan dan membayar pajak merupakan suatu hak bagi setiap masyarakat sebagai bentuk dari rasa kesadaran untuk menyampaikan penghasilan yang diperoleh selama setahun penuh kepada negara dengan penuh kesadaran. Untuk memudahkan dalam masyarakat dalam melaporkan pajaknya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan suatu bentuk memanfaatkan

teknologi dengan mengeluarkan suatu sistem pelaporan yang diberi nama “*E-Filing*”. Dengan adanya *e-Filing*, wajib pajak dapat mengungkapkan pajaknya dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet.

Persepsi merupakan cara pandang suatu individu dalam menginterpretasikan kejadian dan berdasarkan panca indera (Perkasa, 2017). Setiap individu memiliki cara pandang dan pemahaman tersendiri mengenai apa yang diamati. Berdasarkan apa yang diamati nantinya individu dapat menentukan bagaimana tindakan yang dapat diambil berdasarkan hasil dari pengamatan yang sudah dilakukan. Setiap individu memiliki persepsi berbeda mengenai cara mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, terdapat wajib pajak yang dapat dengan mandiri melaporkan pajaknya dengan mengaplikasikan *e-filing* secara individu tanpa bantuan orang lain dan terdapat wajib pajak yang untuk melaporkan kewajiban perpajakannya harus mendatangi kantor pelayanan pajak terdaftar untuk meminta bantuan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dikarenakan berbagai hal seperti, belum dapat memahami peraturan perpajakan yang berlaku, cara mengaplikasikan *e-filing*, dan lain sebagainya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mendapatkan tugas untuk mengintensifkan pendapatan dengan harapan terus tumbuh setiap tahunnya, pesatnya perkembangan teknologi merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mendongkrak perolehan pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyerahan rekening SPT tahun 2022, hanya sekitar 9.577 dari 26.034 wajib

pajak yang masih memiliki kewajiban pelaporan SPT tahunan atau sekitar 36%. Selain itu, 9,736 dari 10381 SPT yang dilaporkan dengan *e-Filing*, sehingga menandakan bahwa masyarakat Semarang Selatan sudah mulai menerapkan *e-Filing*, akan tetapi penerapannya belum optimal.

Hadirnya *e-Filing* dirasa dapat menjadi suatu solusi agar wajib pajak dapat melaporkan pajaknya dengan mudah, Berdasarkan data yang diperoleh dari penyerahan rekening SPT pada tahun 2018 wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-Filing* yaitu sebanyak 6.834 dan sebanyak 1.477 wajib pajak yang menjalankan kewajibannya secara manual. Tahun 2019 sebanyak 8.551 yang menjalankan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-Filing*, namun sebanyak 245 wajib pajak yang menjalankan kewajibannya secara manual 245. Tahun 2020 dimana memasuki masa *Covid-19* sebanyak 8.775 wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-Filing*, namun masih saja terdapat wajib pajak melaporkan kewajiban pajaknya secara manual sejumlah 273 wajib pajak. Tahun 2021 dimana pandemi *Covid-19* masih cukup meningkat sebanyak 9.003 wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-Filing*, tercatat 199 wajib pajak yang masih saja melaporkan kewajibannya dengan membutuhkan bantuan pegawai pajak. Pada tahun 2022 dimana kondisi pandemi saat ini sudah berubah menjadi endemi, sebanyak 9.736 wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-Filing*, namun

masih terdapat wajib pajak yang menjalankan kewajibannya secara otonom yaitu sebanyak 645 wajib pajak.

Pemanfaatan *e-Filing* dalam pelaporan belum bisa mendapatkan rasio sempurna sebesar 100%, hal ini menyebabkan masih terdapat berbagai persepsi yang kurang baik dari wajib pajak terkait alasan mengapa mereka enggan mengimplementasikan *e-Filing*, berbagai stigma negatif yang hadir seperti persepsi bahwa dimana mengaplikasikan e-filing membutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai perpajakan seperti paham akan objek dan subjek pajak, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan lain sebagainya, selain itu stigma yang kurang baik terdapat pada privasi dan keamanan dari sistem tersebut, maraknya kebocoran data pada instansi pemerintahan menjadikan sebagian wajib pajak memiliki kekhawatiran tersendiri mengenai data dan informasi yang disampaikan pada sistem tersebut. Padahal dihadapkannya *e-Filing* memiliki tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara individu tanpa bantuan orang lain.

E-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan yang memanfaatkan perkembangan teknologi yang dijalankan wajib pajak secara langsung melalui sistem *e-Filing* (Utami & Osesoga, 2017). Penggunaan *e-Filing* bisa diukur dari sudut pandang yang berbeda. Misalnya, wajib pajak yang mengadopsi *e-Filing* setiap ingin mengungkapkan kewajibannya mungkin ingin terus dapat menggunakan *e-Filing* dimasa mendatang dan memiliki sudut pandang bahwa *e-Filing* dapat membantu pelaporan. Kehadiran *e-Filing* bisa

menjadi suatu terobosan menaikkan pendapatan pemerintah dari perolehan pajak orang pribadi. Karena masyarakat lebih mudah untuk melaporkan pajaknya dengan mengadopsi kemajuan teknologi yang meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi kesalahan pelaporan.

Pemahaman wajib pajak dimana ketika wajib pajak ingin melaporkan SPT Tahunan wajib pajak perlu memiliki pemahaman dasar mengenai perpajakan, seperti apa saja subjek dan objek yang dikenai pajak, sistem perpajakan, cara perhitungan pajak dan cara pelaporan yang berlandaskan peraturan yang ditetapkan (Lizkayundari & Kuwarto 2018). Keinginan untuk mengadopsi *e-Filing* akan meningkat seiring dengan pemahaman mereka tentang pajak yang meningkat. Apabila wajib pajak minim pemahaman wajib pajak, membuat penggunaan *e-Filing* menjadi rumit dan menimbulkan kebingungan tentang penghasilan dan harta apa yang harus dilaporkan.

Kemudahan penggunaan dimana suatu ukuran penggunaan bagi setiap wajib pajak yang menggunakannya. Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* dapat diartikan yaitu sebagai tolak ukur individu dapat memahami bahwa teknologi informasi ini dapat dengan mudah diaplikasikannya. Keyakinan dengan mengaplikasikan *e-Filing* mempermudah pemenuhan kewajiban SPT Tahunan. Wajib pajak perlu pemahaman agar *e-Filing* mudah digunakan, hal ini dikarenakan hadirnya *e-Filing* merupakan suatu bentuk terobosan dengan diterbitkan DJP sebagai bentuk pemenuhan fasilitas wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.

Wajib pajak memiliki kekhawatiran informasinya diketahui oleh banyak pihak atau kebocoran data karena privasi dan keamanan merupakan point penting, hal ini mengacu pada maraknya isu kebocoran data yang sering terjadi di instansi pemerintahan seperti kebocoran data pada komisi pemilihan umum pada September 2022, hal ini cukup membuat sebagian masyarakat merasa bahwa internet yang sering dipergunakan bukanlah merupakan suatu cara yang aman untuk memberikan informasi pribadinya. Menurut Ria Adhi, Sukirman & Icuk Bawono (2021) suatu sistem dianggap aman apabila sistem tersebut dapat dipercaya, hal ini dapat diukur dari kemampuan sistem tersebut untuk mengamankan data yang dimasukan. Kerahasiaan dan keamanan menjadi faktor penentu dalam menentukan suatu diterima atau tidaknya suatu sistem. Semakin tinggi keyakinan bahwa pelaporan dengan elektronik aman maka dapat meningkat keinginan wajib pajak untuk mengadopsi *e-Filing* pada pelaporannya.

Mengenai kesiapan teknologi yang dapat mempengaruhi faktor tersebut ialah dari individu itu sendiri. Menurut arif (2017) dalam Ari Lestari & Nur Kholis (2020) kemajuan pola pikir individu cukup berpengaruh pada kesiapan teknologi informasi, hal ini menandakan bahwa semakin siap suatu individu dalam menerima perkembangan sistem yang baru berarti menandakan individu memiliki pemikiran yang maju, karena dirasa dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Kesiapan teknologi bisa diterapkan jika individu mau untuk bergerak selangkah lebih maju dengan

mengikuti perkembangan zaman, namun kesiapan teknologi juga harus didukung dengan pemberian sarana prasarana yang memadai. *e-Filing* merupakan salah satu bentuk pemerintah untuk memberikan sarana terkait kemajuan teknologi, ketika pemerintah sudah memberikan suatu sarana harus diperhatikan dengan betul bahwa sistem yang dihadirkan sudah siap dalam segala hal, seperti keamanan, kemudahan, kesiapan sistem dan lain sebagainya. Langkah selanjutnya adalah masyarakat atau wajib pajak dapat menggunakan *e-Filing* dalam rangka mendukung perkembangan teknologi.

Variabel mempengaruhi dalam penerapan *e-Filing* ternyata sudah banyak diteliti dan berkembang. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seiring dengan kemudahan diberikan DJP dalam meningkatkan kepatuhan masih saja sebagian wajib pajak melaporkan kewajibannya secara manual. Namun terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian sebelumnya.

Abraham Agung & Rinabi Tanamal (2021) terkait dengan pengujian di Surabaya, menemukan ternyata pemahaman wajib pajak tidak mendapati impresi pada keinginan masyarakat untuk mengaplikasikan *e-Filing*. Sama halnya dengan hasil pada pengujian yang dijalankan Annastasia Lizkayundari & Febrian Kwarto (2018). Pada pengujian yang berfokus di KPP Pratama Cengkareng, menemukan bahwa pemahaman wajib pajak tidak mempengaruhi pada keinginan mengadopsi *e-Filing* pada pelaporannya.

Pada pengujian Harlinda Mei Diah Titaloka & Batara Daniel Bagana (2022) di wilayah Semarang Barat mendapati pada persepsi kemudahan menggunakan *e-Filing* berdampak signifikan terhadap keinginan menggunakannya. Sementara itu penelitian Mardina, Pipit Nursaputri, & Ria Dwi I'zzaty (2020) menghasilkan kesimpulan yang hampir sama yaitu sudut pandang kemudahan ternyata memiliki pengaruh positif pada kesungguhan dalam menerapkan *e-Filing* pada wajib pajak.

Menurut pengujian Ria Adhi, Sukirman, Icuk Rangga Bawono (2021) yang dilakukan di KPP Pratama Purwokerto dengan wajib pajak yang terdaftar dan menggunakan e-filing sejumlah 17.831. Pada variabel keamanan dan kerahasiaan meningkatkan penerapan *e-Filing*. Sementara itu pengujian dilakukan Made Ayu Chandra Dewi (2019) yang dilakukan di KPP Pratama Gianyar dengan wajib pajak yang terdaftar dan menggunakan e-filing sebesar 28.895. Mendapatkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi intensitas implementasi *e-Filing* oleh wajib pajak pada daerah Gianyar.

Kajian Harlinda Mei Diah Pitaloka dan Batara Daniel Bagama (2022) yang dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat, menemukan kesiapan teknologi tidak mendapati pengaruh signifikan pada penerapan *e-filing*. Sementara itu penelitian yang dilakukan di Poso oleh Sofyarifani Pu'o, Jullie J. Sondakh, dan Novi S. Budiarmo (2018) menemukan bahwa kesiapan teknologi menaikkan keinginan wajib pajak untuk menerapkan *e-Filing*.

Hadirnya *e-Filing* diharapkan menjadikan wajib pajak tidak harus pergi ke KPP untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Salah satu sistem yang diluncurkan oleh DJP yaitu *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya secara otonom. Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan DJP yaitu sistem *e-Filing*, yang mengadopsi kemajuan teknologi dalam pelaporan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilakukan untuk dapat menjelaskan pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, dimana dijalankannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang dapat mempengaruhi intensi wajib pajak untuk dapat menggunakan *e-filing* secara individu tanpa bantuan pihak lain. Sampai saat ini menunjukkan masih saja terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan *e-Filing* secara individu sebagai sarana mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa hal yang ternyata dapat mempengaruhi sudut pandang tiap-tiap individu ketika memutuskan untuk mengadopsi *e-Filing* yang tentunya mempengaruhi persentase penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penjelasan yang sudah disampaikan dapat disimpulkan bahwa faktor pemahaman wajib pajak, kemudahan akses, privasi dan keamanan, dan kesiapan teknologi. Mengingat faktor diatas yang mempengaruhi frekuensi penggunaan *e-Filing*, sehingga penulis terdorong untuk mengkaji dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* (Studi Empiris Pada KPP Pratama Semarang Selatan)”.

Pengujian ini merupakan tindak lanjut dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan, memiliki perbedaan dengan pengujian terdahulu, pengujian ini menggabungkan semua variabel independen yang telah diuji oleh masing-masing peneliti., namun dalam kesempatan ini peneliti menggabungkan tiap-tiap variabel sehingga pada pengujian ini menerapkan 4 variabel yang didapatkan dari penelitian terdahulu yaitu pemahaman wajib pajak, kemudahan akses, privasi dan teknologi, dan kesiapan teknologi, yang akan menguji apakah memiliki pengaruh terhadap implementasi *e-Filing*.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada Kota Semarang terkhusus pada wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Semarang Selatan yaitu kesungguhan untuk menerapkan *e-Filing* yang masih belum optimal. Maka dari itu penelitian mengenai pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Selatan terkait penggunaan *e-Filing* patut dilakukan. Penelitian ini difokuskan pada bagian selatan Kota Semarang dikarenakan rasio pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* masih belum mendapatkan rasio 100%, dari setiap tahun masih terdapat saja wajib pajak yang masih melakukan pelaporan secara manual. Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas, penelitian ini akan meneliti kembali mengenai pengaruh sudut pandang wajib pajak yang dapat mempengaruhi intensi dalam penggunaan *e-Filing*, yang kemudian dirumuskan “Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*

(Studi kasus pada KPP Pratama Semarang Selatan)”. Variabel yang diperkirakan dapat mempengaruhi sudut pandang wajib pajak orang pribadi dalam mengimplementasikan *e-Filing* yaitu, pemahaman wajib pajak, kemudahan akses, privasi dan keamanan, dan kesiapan teknologi. Berlandaskan penguraian diatas, sehingga pertanyaan penelitian sebagai dirumuskan berikut:

1. Apakah pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh pada penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kemudahan penggunaan memiliki pengaruh pada penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah privasi dan keamanan memiliki pengaruh pada penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kesiapan teknologi memiliki pengaruh pada penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Pengujian ini memiliki tujuan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh privasi dan keamanan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

4. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini diantaranya:

1. Bagi Penulis

Pengujian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi lebih lanjut tentang penerapan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang.

2. Bagi Universitas atau Perguruan Tinggi

Hasil dari pengujian ini dimaksudkan untuk menyajikan tambahan informasi, dan wawasan serta dapat dijadikan literatur di bidang perpajakan bagi pihak yang tertarik dan berminat pada penelitian terkait pengaplikasian *e-Filing* pada orang pribadi.

3. Bagi KPP Pratama Semarang Selatan

Pengujian ini dapat memberikan masukan atau informasi tambahan mengenai kegiatan dan upaya peningkatan pemakaian *e-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi di Kota Semarang khususnya KPP Pratama Semarang Selatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan gambaran terkait pengujian yang dilakukan pada penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan terkait teori-teori yang berkaitan dengan topik pengujian yang dibahas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup variabel yang termasuk dalam pengujian, dilengkapi dengan membahas populasi dan sampel yang digunakan peneliti, jenis data dan sumber data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil analisis terkait pemahaman wajib pajak, kemudahan penggunaan, privasi dan keamanan, serta kesiapan teknologi pada penggunaan *e-Filing* bagi perorangan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan, dan saran yang dapat penulis hadirkan berlandaskan pengujian yang telah dilakukan.