

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah peralihan keuangan dari masyarakat ke pemerintah yang bersifat memaksa dikarenakan adanya keadaan, kejadian dan perbuatan yang terjadi sehingga menyebabkan seseorang atau perusahaan diwajibkan membayar, bukan merupakan akibat dari kesalahan yang diperbuat namun berasal dari kedudukan tertentu yang sudah disepakati, yang tertuang dalam Pasal 23A UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk kepentingan negara diatur dengan undang-undang“. Bersumber pada UU No. 8 Tahun 2007 terkait perubahan ketiga UU No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak yakni pembayaran wajib kepada pemerintah yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah agar meningkatkan kemakmuran rakyat.

Penerimaan sektor pajak berperan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat Indonesia menuju kemakmuran dan kesejahteraan, untuk tercapainya tujuan tersebut diperlukan adanya dana dalam melaksanakan fungsi pemerintahan salah satunya dalam pengalokasian dana penerimaan pajak. Dana yang digunakan pemerintah untuk menjalankan fungsinya berasal dari penerimaan negara yang berasal dari sumber daya alam dan sumber daya manusia, penerimaan ini dibagi ke dalam berbagai sektor, termasuk pajak, bea cukai, retribusi, sumbangan, keuntungan, BUMN serta sumber lainnya (Suandy, 2011:2). Hasil penerimaan

sektor perpajakan adalah sumber utama pemasok keuangan untuk membiayai keberlangsungan roda pemerintahan, karena dalam presentasi Menteri Keuangan tahun 2023 menjelaskan realisasi pendapatan negara mencapai Rp 2.626,4 Triliun, dengan penerimaan terbesar berasal dari sektor perpajakan sejumlah Rp 1.716,8 Triliun.

Penerimaan juga berasal dari PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) sejumlah Rp 588,3 triliun dan hibah sejumlah Rp 5 triliun, sehingga realisasi pendapatan negara melampaui dari target dalam APBN 2022 sebesar 115,9%, hal ini dipengaruhi salah satunya oleh peningkatan penerimaan sektor perpajakan sebesar 34,4%. Peningkatan penerimaan sektor perpajakan dalam APBN 2022 tidak terlepas dari terobosan dan langkah yang dilaksanakan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) terkait pemakaian teknologi informasi serta pembaharuan sistem perpajakan yang merupakan bagian dari reformasi perpajakan.

Sistem Perpajakan di Indonesia mengalami banyak perubahan dan pembaharuan sedikitnya terjadi enam (6) kali dalam reformasi perpajakan (*Tax Reform*) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) yaitu di antaranya :

1. *Tax Reform*, tahun 1983;
2. *Tax Reform*, tahun 1991-2000;
3. *Tax Reform*, tahun 2000-2001;
4. *Tax Reform*, tahun 2002-2008;
5. *Tax Reform*, tahun 2009-2014;
6. *Tax Reform*, tahun 2017-2020;

Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. Kep-88/PJ/2004, tepatnya pada

tanggal 24 Januari 2005 diterapkan oleh Direktur Jenderal Pajak bersama dengan Presiden Republik Indonesia mengeluarkan dan meresmikan penggunaan produk *electronic filing system* ataupun yang disebut dengan *e-filing*. *E-Filing* mengawali era baru sistem perpajakan Indonesia yang modern, yaitu penyampaian SPT tahunan yang dilaksanakan secara *real time* melalui *website* DJP. *E-filing* merupakan jawaban atas keresahan masyarakat dalam ketidakefisienan pelaporan SPT manual yang kerap mengalami masalah, *e-filing* memiliki banyak kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan yang dapat menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan, sebab bisa melaporkan SPT secara *online* selama 24 jam ([www.jurnal.stan.ac.id](http://www.jurnal.stan.ac.id)).

Dalam perjalanannya, *e-filing* dinilai sukses memudahkan sistem administrasi perpajakan sehingga meningkatkan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak dan penerimaan pajak negara. Namun, meskipun sudah di dukung dengan adanya kemudahan digital, *e-filing* masih perlu peningkatan dalam berbagai aspek karena kerap mengalami beberapa kendala yang dialami Wajib Pajak pribadi maupun badan. Kendala yang dialami seperti halnya terjadi *error* di laman DJP *online*, menu mengirim SPT tidak muncul dan kode *billing* tidak muncul, hal tersebut mengakibatkan penundaan dalam pelaporan pajak, sehingga dapat menimbulkan keterlambatan pelaporan pajak, dan mengakibatkan Wajib Pajak menerima sanksi administrasi berbentuk denda sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam pasal 7 ayat (1) UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Oleh sebab itu, dalam rangka memberikan pelayanan perpajakan yang optimal, termasuk kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pada awal tahun 2017

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperkenalkan sistem pelayanan pelaporan pajak elektronik baru yaitu *electronic form* atau yang biasa disebut *e-form*.

*E-form* merupakan metode pelaporan pajak yang mengkombinasikan fitur dalam jaringan (*online*) dan luar jaringan (*offline*). *E-form* diciptakan untuk menghilangkan hambatan antara pelaporan SPT Tahunan manual dan pelaporan secara *online* melalui *e-filing*. Apabila pelaporan dilakukan manual, Wajib Pajak wajib meluangkan waktu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan tidak jarang mengalami antrian, hal ini mengakibatkan Wajib Pajak harus menunggu lama sehingga membuat pelaporan menjadi tidak efisien. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Penerapan *e-form* mengakomodir keluhan dan kendala Wajib Pajak terkait sulitnya mengakses *website* DJP, terkhusus ketika masa pelaporan Wajib Pajak pribadi dan Wajib Pajak badan. Tidak sedikit Wajib Pajak yang mulai beralih menggunakan *e-form* untuk menyampaikan laporan SPT Tahunannya, khususnya yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan formulir 1770 dan 1771. Pengisian SPT melalui *e-form* dinilai lebih praktis, karena memungkinkan Wajib Pajak yang terkendala untuk menyelesaikan pelaporan SPT Tahunan dan dapat melanjutkan pengisian SPT di lain waktu. *E-Form* dinilai berbeda dengan *e-filing*, karena proses pengisian SPT Tahunan dilakukan secara *offline* maka tidak membutuhkan koneksi internet sehingga terhindar dari masalah koneksi, dan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pengisian SPT Tahunan. *E-form* dinilai memudahkan Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan karena jarang mengalami gangguan *server*, setelah SPT Tahunan dibuat secara *offline* Wajib Pajak dapat langsung meng-*upload* secara *online* melalui aplikasi *form viewer* tanpa khawatir akan

mengalami gangguan jaringan, sehingga tidak mengulang proses pelaporan serta mengisi formulir pajak dari awal seperti halnya *e-filing*. Hal ini adalah salah satu langkah yang diupayakan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia, modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat dalam memudahkan pelaporan SPT Tahunan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.

Berdasarkan hasil pelaporan pajak yang dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai dengan Mei tahun 2023, terdapat 12,9 juta jiwa Wajib Pajak yang sudah menyampaikan SPT Tahunan, baik Wajib Pajak Pribadi atau Wajib Pajak Badan dengan proporsi sebanyak 12.401.543 Wajib Pajak melaporkan SPT tahunan menggunakan sistem elektronik, dan sisanya 498.457 Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan secara manual. Menurut Mucconsulting (2020) masih terdapatnya Wajib Pajak yang melaporkan pajak secara manual dikarenakan beberapa alasan yaitu: tidak tahu cara melaporkan SPT dan menganggap SPT selaku dokumen yang susah untuk diisi dengan benar.

**Tabel 1.1**  
Data Pelaporan Pajak

Tahun	Cara Pelaporan Pajak		
	<i>E-filing</i>	<i>E-form</i>	Manual
2019	10.580.475	797.772	372.000
2020	10.874.284	874.442	385.789
2021	11.961.690	983.257	586.637
2022	11.990.785	1.050.355	496.856

*Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023*

Oleh sebab itu, masalah yang terjadi berdasarkan penjelasan sebelumnya yaitu belum optimalnya intensitas penggunaan *e-form* pada Wajib Pajak Orang Pribadi karena masih terdapat banyak Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT secara manual. Intensitas yang dimaksud adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus (Wahyuni, 2015). Intensitas perilaku penggunaan inilah yang berkembang menjadi persepsi dari Wajib Pajak terhadap minat dalam penggunaan *e-form*. Persepsi Wajib Pajak dalam minat penggunaan *e-form* dapat dilihat dari persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi, dan persepsi kontrol perilaku dalam teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya minat untuk berperilaku.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian dari Syananditha & Setiawan (2017) meneliti menggunakan model TAM dan UTAUT, meneliti minat perilaku penggunaan *e-filing*, menyebutkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memengaruhi niat penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Gianyar. Hasil ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan Rangan *et al* (2020) dan Chrisandita & Sukartha (2021) juga menyebutkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan memengaruhi niat penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di daerah yang diteliti. Namun, hasil ini berbeda dengan Darananda (2018) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*, namun persepsi

kebermanfaatan dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*. Sedangkan Widayanti (2018) menyebutkan hal yang sebaliknya bahwa persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*, namun persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*.

Perbedaan penelien ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini bertujuan menguji ketidakkonsistenan hasil uji penelitian terdahulu mengenai persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kontrol perilaku. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk menguji model kombinasi dari TAM (*Technology Acceptance Model*) yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan dan TPB (*Theory of Planned Behavior*) yang digunakan untuk mengetahui perilaku individu dalam melakukan suatu hal. Penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT menggunakan *e-form* dan *e-filing* di KPP Pratama Candisari, menurut data bersumber dari Bapenda Kota Semarang (2019) KPP Candisari adalah salah satu KPP dengan Wajib Pajak terbanyak di Kota Semarang sebanyak 144.743 jiwa, dan dengan jumlah pendapatan terbanyak di Kota Semarang sejumlah Rp 129.288.438.866, dengan Wilayah kerja mencakup 4 kecamatan yakni Candisari, Gajah Mungkur, Banyumanik, dan Tembalang. Dengan banyaknya jumlah Wajib Pajak serta jumlah pendapatan pajak merupakan sebuah potensi yang diharapkan dapat menjadi jadi tolok ukur untuk menganalisa persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kontrol perilaku yang mempengaruhi kelangsungan minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-form*.

Oleh karenanya penelitian ini berjudul “**Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-form* SPT**” yang bertujuan untuk menguji model kombinasi dari TAM (*Technology Acceptance Model*) dan TPB (*Theory of Planned Behavior*) yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-form* SPT.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil pelaporan pajak yang dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai dengan Mei 2023, masih terdapatnya banyak Wajib Pajak yang melaporkan pajak secara manual serta tidak memakai layanan *e-form*. Oleh sebab itu, masalah yang terjadi pada *e-form* ialah belum optimalnya intensitas penggunaan *e-form* pada WPOP. Selain itu, terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-form*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-form*?
3. Apakah persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-form*?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan *e-form*.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-form*.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-form*.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui keberadaan variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan mampu mengkonfirmasi teori TAM serta variabel persepsi kontrol perilaku mampu mengkonfirmasi teori TPB.

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan baru di bidang administrasi perpajakan terkhusus pelaporan SPT yaitu sistem *electronic form (e-form)*
- b. Penelitian ini diharapkan sebagai sumber pengetahuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan pengetahuan terkait modernisasi administrasi perpajakan dengan pelaporan SPT yaitu sistem *electronic form (e-form)*.

#### 2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk KPP Pratama Candisari dalam rangka meningkatkan intensitas

penggunaan sistem *electronic formulir (e-form)*

- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan Wajib Pajak sebagai literatur serta panduan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun secara sistematis menjadi 5 (lima) bab, dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang penelitian yakni persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-form* SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Candi Sari. Bab ini juga menguraikan rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis. Landasan teori yang digunakan penulis ialah teori sistem informasi, pajak, administrasi perpajakan modern, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), sistem *electronic form (e-form)*, teknologi informasi, persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kontrol perilaku.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumberdata, metode pengumpulan data, dan metode analisis penelitian. Metode analisis penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran yang dapat diambil penulis berlandaskan hasil penelitian beserta analisa sub bab keterbatasan. Selanjutnya dari penulisan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang berkepentingan.