

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang, teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Sebagian besar kegiatan manusia dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Hal tersebut disebabkan karena aktivitas manusia yang semakin padat dan semakin rumit. Dengan kemajuan teknologi modern yang ada pada saat ini, akan membantu memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Kebutuhan akan teknologi yang semakin meningkat menghadirkan beberapa perubahan baru dengan menciptakan sistem-sistem berbasis teknologi yang tidak hanya mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya tetapi juga membantu suatu institusi atau organisasi agar lebih mudah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. (Hasari, 2019).

Kemajuan teknologi informasi memberikan berbagai macam dampak yang berpengaruh kepada kehidupan masyarakat dan tidak semua dampak tersebut berpengaruh positif, salah satunya adalah dengan munculnya kejahatan dengan menggunakan sistem teknologi informasi biasa disebut *cyber crime*, yang mengakibatkan masyarakat memiliki krisis kepercayaan akan teknologi informasi yang akan digunakan, ketakutan yang mereka rasakan adalah khawatir apabila data-data yang mereka input atau laporkan bisa saja disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain *cyber crime*, hal lain yang terkena dampak dari kemajuan teknologi informasi adalah penerimaan negara. (Hasari, 2019)

Pajak dapat diartikan sebagai sumber pemasukan utama APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin ataupun pengeluaran pembangunan. Menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, 2009) pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak memberikan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi keperluan rakyat. Pajak telah menjadi sumber penerimaan negara pada negara-negara maju terlebih lagi bagi negara berkembang yang menganut asas demokrasi dalam sistem pemerintahannya. (Putra *et al.*, 2020)

Peranan pajak di Indonesia pada saat ini sangat penting terutama untuk pembiayaan negara. Pajak merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). (Manrejo & Yulaeli, 2022). Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) tahun 2022 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak adalah 1.924.937.10 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang didapatkan bukan berasal dari pajak adalah 510.929.60 miliar rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 79,02% sumber pendapatan Indonesia berasal dari sektor perpajakan. Begitupun pada tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2021 penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak adalah 1.547.841.10 dengan presentase sekitar 77,15% dari total keseluruhan penerimaan negara, tahun 2020

dengan penerimaan negara dari sektor pajak sebesar 1.285.136.32 dengan presentase sebesar 78,90% dari total keseluruhan penerimaan negara. Oleh sebab itu, pemungutan pajak (*tax effort*) di Indonesia merupakan perhatian penting bagi pemerintah. Modernisasi dalam sistem perpajakan dilakukan untuk mengimbangi perkembangan teknologi informasi yang sudah ada pada saat ini untuk memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan membayar pajak. (Asih *et al.*, 2019)

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu institusi pemerintahan dibawah Departemen Keuangan yang bertugas untuk mengatur dan mengamankan penerimaan negara. Negara Republik Indonesia merupakan salah satu negara di Benua Asia yang masuk kedalam negara berkembang pada saat ini, dimana Negara Indonesia memerlukan biaya yang cukup besar untuk membiayai segala keperluan pemerintah dan pembangunan infrastruktur negara ini. Oleh karena itu, peran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sangatlah diperlukan agar dapat memenuhi anggaran dana yang diperlukan untuk pembangunan negara ini dengan mengatur pajak dan retribusi untuk pemasukan negara.

Penerimaan pajak untuk pendapatan negara harus dapat dimaksimalkan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya untuk meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Salah satu pembaharuan yang dengan teknologi informasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mengoptimalkan porses pelayanan pajak pada wajib pajak adalah dengan terbentuknya sistem *Electronic Filing System* atau yang biasa disebut dengan *e-filing*.

*E-filing* pertama kali diluncurkan secara resmi pada bulan Mei 2004 melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 29/PJ/2014 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan. Pasal 1 angka 7 Perdirjen Pajak menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *e-filing* adalah suatu cara penyampaian laporan pajak dengan SPT Elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh DJP yaitu menggunakan *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP atau *website* penyalur SPT Elektronik.

Peningkatan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing* membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat. Jika ingin menyampaikan SPT, wajib pajak tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup buka *website* Direktorat Jenderal Pajak di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun dan konfirmasi yang diterimanya pun adalah *real time*. (Irham *et al.*, 2023)

Pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan di sektor pajak dengan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan memfasilitasikannya menggunakan *e-filing*. Kelebihan dari penerapan sistem *e-filing* ini adalah mengurangi kesalahan saat input data karena *software* yang dapat mendeteksi jika terjadi kesalahan saat wajib pajak menginput datanya dan *e-filing* juga memberi aspek keamanan dan kerahasiaan untuk data yang diinput. Karena itu, peningkatan pengguna *e-filing* terjadi setiap tahun, pengoperasian *e-filing* melalui internet

menyebabkan *server e-filing down* dan tidak dapat diakses oleh pengguna karena sering terjadinya koneksi yang tidak stabil.

Meskipun saat ini *e-filing* memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, namun *e-filing* juga memiliki beberapa tantangan. Pertama, masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara menggunakan *e-filing*, hal ini dapat menghambat penggunaan *e-filing*. Kedua, masih ada risiko keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-filing*, data pajak yang disimpan dalam sistem komputer dapat menjadi target *Cyber Crime*. (Manrejo, 2023:60). Hal ini dibuktikan dengan data yang didapatkan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung yang menunjukkan bahwa meskipun sudah banyak wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT melalui *e-filing* tetapi tidak sedikit juga wajib pajak yang masih menggunakan sistem manual untuk melaporkan SPT. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak lapor SPT sebesar 104.581 dengan target sebesar 124.705 dengan realisasi sebesar 83,89%, dari 104.581 wajib pajak yang melaporkan SPTnya, sebesar 103.127 melaporkan melalui *e-filing* sedangkan sisanya sebesar 1.454 masih melaporkan secara manual. Begitupun pada tahun 2022 jumlah wajib pajak lapor SPT sebesar 72.178 dengan target sebesar 139.063 dengan realisasi sebesar 51,90%, dari 72.178 wajib pajak yang melaporkan SPTnya, sebesar 71.833 melaporkan melalui *e-filing* sedangkan sisanya sebesar 345 masih melaporkan secara manual. (Sumber: P2 Humas KPP Pratama Cibitung)

Dilihat dari data diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan dalam presentase pelaporan SPT yang terjadi di KPP Pratama Cibitung. Hal ini mungkin

disebabkan oleh terjadinya kasus *cyber crime* yang sering terjadi belakangan ini juga membuat kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing*. Apabila rasa kepercayaan wajib pajak pada kerahasiaan dan keamanan memiliki tingkat yang tinggi maka akan meningkatkan minat wajib pajak dalam pemakaian *e-filing*. Kerahasiaan berarti segala hal memiliki keterkaitan dengan informasi pribadi pemakai akan terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang memberitahu. Sedangkan keamanan berarti pemakaian sistem informasi ini sangat rendah dari resiko hilang data dan terjadinya pencurian data sangat kecil. (Oka Mahendra Putra, 2019).

Penurunan realisasi pelaporan SPT yang terjadi di KPP Pratama Cibitung membuat penulis ingin mengetahui kendala apa saja yang menjadi penyebab kurangnya minat WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung untuk melaporkan SPT. Oleh karena itu, penulis menggunakan variabel-variabel yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, yaitu : kerahasiaan dan keamanan, kecepatan, kompleksitas dan kesiapan teknologi informasi.

Seiring perkembangan zaman, aktivitas manusia semakin meningkat dengan kesibukan di setiap harinya. Semakin sedikitnya waktu yang tersedia untuk wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya membuat minat wajib pajak menurun untuk menyampaikan SPT nya. Salah satu keuntungan *e-filing* adalah dapat menghemat waktu dan biaya dalam proses pelaporan pajak. *E-filing* membuat segala proses perpajakan menjadi lebih cepat dan mudah dengan sistem elektronik yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun secara *online* dan *real*

*time*. Kecepatan proses perpajakan dalam *e-filing* menjadi aspek pendukung yang bisa meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT. (Manrejo, 2023:61).

Tingkat sukses suatu teknologi informasi dapat dipengaruhi oleh kecepatan akses dan pemrosesan sistem teknologi informasi tersebut. Pengguna akan merasa kurang nyaman untuk mengakses informasi pada sistem jika saat mengakses sistem tersebut perlu waktu yang lama. Begitupun sebaliknya, bila akses yang diperlukan sistem membutuhkan waktu yang singkat dan cepat, maka pengguna dengan yakin akan menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, sudah harus bisa dipastikan bahwa kecepatan akses pada *e-filing* ini harus memiliki keunggulan dari pada sistem manual. Aspek kecepatan ini dapat dijadikan penentu apakah suatu sistem dapat diterima atau ditolak. Jika wajib pajak sudah merasakan kecepatan sistem dalam pemrosesan perpajakan menggunakan *e-filing*, maka akan terjadi kemungkinan untuk penggunaan secara terus-menerus yang menjadikan wajib pajak merasa nyaman dan lebih memilih untuk menyampaikan SPT melalui penggunaan *e-filing*. (Bahri *et al.* 2019).

Meskipun sekarang adalah era digital, tetapi masih tidak sedikit masyarakat yang masih awam dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Oleh karena itu, bagi beberapa orang, *e-filing* merupakan suatu sistem yang rumit dan kompleks. Kompleksitas ini memberikan dampak negatif pada penggunaan *e-filing*. Kompleksitas ini terjadi akibat kurangnya pemahaman wajib pajak terkait teknologi informasi yang digunakan untuk sistem *e-filing* dan juga karena *e-filing* ini merupakan hal baru yang tidak biasa digunakan oleh wajib pajak. Sehingga

sebelum wajib pajak menggunakan *e-filing* mereka harus mencari tahu dan mempelajari terlebih dahulu sistem yang digunakan oleh *e-filing* agar dapat menggunakannya dengan benar. (Joshua & Sumarta, 2020).

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah individu tersebut sudah siap untuk menerima teknologi yang khususnya dalam hal *e-filing* ini. Kesiapan teknologi informasi juga dapat mempengaruhi kemajuan pola pikir seseorang, semakin seseorang siap menerima teknologi baru maka akan semakin maju pemikiran orang tersebut dengan dapat menyesuaikan diri dengan teknologi yang terus berkembang. (Pu'o *et al*, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti menunjukkan hasil yang beragam. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Elfio Tera Faras dan Nursiam, (2021) menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan SPT melalui *e-filing*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Harlinda Mei Diah Pitaloka dan Batara Daniel Bagana, (2022) menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Menurut hasil dari penelitian Syamsul Bahri dan Listiorini, (2019) menunjukkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan menurut hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Yoosita Aulia dan Putri Wahyuni, (2020) menunjukkan bahwa variabel kecepatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian oleh Joshua dan Rian Sumarta, (2020) menunjukkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kompleksitas berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh I Putu Oka Mahendra Putra, (2019) menyatakan bahwa variabel kompleksitas tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harlinda Mei Diah Pitaloka dan Batara Daniel Bagana, (2022) menunjukkan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Joshua dan Rian Sumatra, (2020) menunjukkan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Melihat adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa hasil penelitian masih belum menunjukkan hasil yang konsisten, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan, Kecepatan, Kompleksitas dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat WPOP Dalam Penggunaan E-Filing (Studi di KPP Pratama Cibitung)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian masalah yang telah diungkapkan penulis pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*?

2. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*?
3. Apakah kompleksitas berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor–faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*, faktor–faktor tersebut antara lain keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, kompleksitas dan kesiapan teknologi informasi dalam penggunaan *e-filing*. Capaian dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui apakah kecepatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui apakah kompleksitas berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat yang diharapkan bagi bidang akademik adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca, selain itu semoga penelitian ini dapat berkontribusi dalam literatur penelitian lain yang lebih lanjut tentang praktik penggunaan *e-filing* dan minat perilaku masyarakat wajib pajak orang pribadi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Masyarakat**

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah sebagai sarana informasi pemahaman peraturan terkait perpajakan. Penulis berharap dengan membaca penelitian ini, masyarakat umum yang sebelumnya kurang memahami tentang pelaporan SPT melalui media *online* ini kini bisa lebih memahami dan lebih bertanggungjawab terhadap kewajibannya dalam pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan.

#### **2. Bagi Pemerintah**

Agar pemerintah dapat meningkatkan jumlah pemasukan negara dengan meningkatkan jumlah penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi. Penulis berharap dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* sehingga bisa

mengambil langkah-langkah dalam pengoptimalan pelayanan pajak melalui media *online* tersebut.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan, Kecepatan, Kompleksitas dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing*. Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu Keamanan dan Kerahasiaan sebagai variabel independen ( $X_1$ ), Kecepatan sebagai variabel independen ( $X_2$ ), Kompleksitas sebagai variabel independen ( $X_3$ ), Kesiapan Teknologi Informasi sebagai variabel independen ( $X_4$ ), dan Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* ( $Y$ ).

Pada penelitian ini penulis memberikan pemahaman lebih jelas, maka penulis mengelompokkan materi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

#### **BAB 2 TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai landasan teori yang telah diperoleh selama melakukan perkuliahan dan literatur-literatur yang dijadikan sebagai referensi dalam penulisan skripsi. Bab ini berisi telaah teoritis, telaah empiris, kerangka konseptual, dan hipotesis.

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, dan metode analisis data dan pengujian hipotesis.

**BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan isi dari pengujian atas hipotesis yang telah dilakukan dan hasil dari pengujian data yang telah dibuat, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang ada.

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang penulis berikan untuk kepentingan kedepannya