

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Pajak merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan tidak menerima imbalan secara langsung. Pajak berguna untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyatnya. Dengan pembayaran pajak akan mewujudkan suatu kewajiban dan peran wajib pajak untuk secara langsung dan bersama sama melaksanakan kewajiban perpajakan dalam upaya untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Penerimaan pajak sangat berperan dalam kesejahteraan warga Indonesia. Dari hal tersebut maka Indonesia berupaya dalam pendapatan negara agar mengalami peningkatan. Untuk melihat seberapa besarnya kontribusi penerimaan negara di Indonesia dari sektor pajak, berikut data realisasi dari tahun 2015-2019.

Gambar 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Periode 2015 – 2019 (Miliar Rupiah)

Uraian	2015	2016	2017	2018	2019
Penerimaan Pajak	1.240,4	1284,9	1.343,5	1.518,7	1.643,8
Penerimaan Bukan Pajak	255,6	261,9	311,2	409,3	386,3

Sumber: (Statistik, 2020)

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan negara dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 yang bersumber dari sektor pajak hampir setiap tahunnya mengalami suatu peningkatan. Pada tahun 2019 dapat dilihat bahwa penerimaan yang berasal dari pajak sebesar 1.643,8 Miliar dan penerimaan bukan pajak sebesar 386,3 Miliar. Terlihat dari jumlah tersebut, dapat dinyatakan

penerimaan pajak lebih tinggi dibandingkan penerimaan bukan pajak. Setiap tahunnya penerimaan yang berasal dari pajak terus meningkat. Dilihat dari pertumbuhannya, penerimaan perpajakan mengalami kenaikan rata-rata sebesar 8,5% dari tahun 2015- 2019 . Kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2019 dengan presentase sebesar 13% dari tahun 2018. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berusaha untuk memperbarui sistem administrasi perpajakan, dalam meningkatkan penerimaan negara. Oleh karena itu di era globalisasi sekarang, kajian perpajakan tidak pernah berhenti, selalu tumbuh dan berkembang guna meningkatkan dan mengoptimalkan layanan kepada wajib pajak (Lizkayundari & Kwarto, 2018).

Pajak merupakan suatu bentuk kewajiban dari warga negara kepada negara untuk pembangunan nasional dan kesejahteraan bersama yang dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku. Salah satu objek pajak yang potensial adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang selanjutnya disebut UMKM. Jumlah UMKM di Indonesia berkembang dengan pesat dan terus bertambah setiap tahunnya, dimana menurut data statistik Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia perkembangan jumlah UMKM periode 2017-2018 mengalami peningkatan sebesar 2,2 persen yaitu dari 62.922.617 unit pada tahun 2017 menjadi 64.194.057 unit pada tahun 2018. UMKM merupakan pelaku usaha terbesar dengan persentasenya sebesar 99,99 persen dari total pelaku usaha nasional pada tahun 2018.

Dalam menopang perekonomian negara, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mempunyai peranan yang cukup penting. Sektor UMKM

juga dianggap sebagai sektor yang paling tahan terhadap krisis. Hal ini telah dibuktikan pada krisis ekonomi yang menimpa Indonesia pada tahun 1998. Pada saat itu, banyak sektor perbankan dan industri yang tumbang akibat tidak mampu menahan dampak krisis. Namun, hal tersebut tidak terjadi pada sektor UMKM. Oleh karena itu, kontribusi UMKM terhadap perekonomian nasional tidak dapat dipandang sebelah mata. Pajak yang dibayarkan oleh sektor UMKM menjadi sumber penerimaan negara yang sangat potensial. Optimalisasi penerimaan pajak dari sektor UMKM dapat meningkatkan ketahanan perekonomian nasional terhadap krisis ekonomi (Fany, 2016).

Dilihat dari banyaknya penerimaan negara, salah satunya dari sektor UMKM wajib pajak yang ada di Indonesia maka, Direktorat Jendral Pajak telah mengimplementasikan arsip elektronik dalam pelaporan pajaknya, dimana pastinya wajib pajak menginginkan layanan pajak yang mudah. Kemudahan dapat diperoleh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dimulai dari pelaksanaan proses pendaftaran, pembayaran, pelaporan, hingga pengelolaan dokumen-dokumen pajak. Berdasarkan Undang-Undang perpajakan yaitu UU No.28 Tahun 2007 Pasal 2 ayat 1 bahwa sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assessment System*. *Self Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan, tanggung jawab dan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan secara individu (Widiastutik & Oktaviani, 2020). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sebuah Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-*

*filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sejak Januari 2014, Wajib Pajak diwajibkan mengisi dan melaporkan SPT menggunakan fasilitas *e-filing* untuk mendukung sistem perpajakan yang lebih reliable, efektif, dan efisien. Maka dari itu perlu adanya dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Perpajakan yang modern dilihat dari pelayanan yang menggunakan berbasis teknologi informasi yang tepat, guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance*. *E-filing* merupakan cara untuk melaporkan atau menyampaikan SPT tahunan pajak penghasilan, dimana pada akhirnya para wajib pajak dipermudah dengan adanya peluncuran produk *e-filing* yang tujuannya untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai, selain itu untuk memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan adanya sistem *e-filing* wajib pajak memperoleh efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak, karena wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak, dan sistem *e-filing* ini membantu mengefisien waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk menyiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu (Aryani, 2020).

Sejak diluncurkannya *e-filing* pada tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam menyampaikan

SPT pajaknya yaitu dengan menyempurnakan sistem *e-filing*. Pada tahun 2005, Wajib Pajak hanya bisa mengakses sistem *e-filing* melalui perusahaan penyedia jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah bisa mengakses sistem *e-filing* melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Secara khusus, diatur melalui Peraturan Direktorat Jendral Pajak bahwa penyampaian SPT secara elektronik melalui *e-filing* pada situs DJP, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi WP Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. Pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (Asih et al., 2019).

Langkah awal agar bisa menerapkan *e-filing* adalah melakukan pengajuan permohonan aktivasi *Electronic Filing Identification Number* ke Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) merupakan nomor identitas yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bagi pembayar pajak yang menggunakan media elektronik dalam penyampaian SPT. Wajib pajak orang pribadi harus mengajukan permohonan aktivasi EFIN oleh wajib pajak yang bersangkutan dan tidak diperbolehkan untuk diwakilkan kepada pihak lain. Di pihak lain, bagi wajib pajak badan dapat melakukan permohonan aktivasi EFIN melalui pengurus yang mewakili wajib pajak badan, tanpa harus wajib pajak badan sendiri yang melakukannya. Langkah berikutnya setelah mendapatkan EFIN adalah mendaftarkan diri di laman Direktorat Jenderal Pajak Online atau laman penyedia

layanan SPT elektronik dengan cara membuat akun pada layanan pajak online. Apabila akun sudah diaktifkan maka wajib pajak dapat melakukan login ulang dengan mengisi Nomor Pokok Wajib Pajak dan password nya. Selanjutnya adalah melakukan pengisian serta pengiriman SPT tahunan melalui *e-filing* ke kantor pajak (Dewi et al., 2019).

*E-filing* memiliki beberapa keunggulan-keunggulan bagi Wajib Pajak (Devina & Waluyo, 2016) yaitu penyampaian SPT dilakukan dengan cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk media flashdisk /CD, penghitungan pajak menjadi lebih cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer. Keunggulan lainnya dari *e-filing* meliputi *convenience* (kenyamanan) yaitu *e-filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat, kemudahan pengembalian pendahuluan pajak terhutang (restitusi), keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan online dan panduan penggunaan, mengurangi kesalahan mengentri data, mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak. Keunggulan-keunggulan ini menyebabkan wajib pajak pada negara tersebut mengalami peningkatan minat dalam penggunaan *e-filing*.

Sistem *e-filing* juga mempunyai kelemahan melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual dikarenakan kondisi system teknologi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik (Wibisono & Toly, 2014). Kelemahan lain yang dijelaskan adalah koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal, dan

adanya perbedaan format data yang di miliki wajib pajak antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak. Walaupun terjadi peningkatan pengguna setiap tahun, pengoperasian *e-filing* dengan menggunakan sistem daring (online) melalui sambungan data internet menyebabkan sering terjadinya koneksi internet yang tidak stabil sehingga server *e-filing* down dan tidak dapat diakses oleh pengguna. Dengan adanya permasalahan yang masih dirasakan oleh WP maka hal itu membuat munculnya fenomena yang berdasarkan praktik dalam kenyataan bahwa wajib pajak dalam penggunaan *e-filling* tidak semuanya menerima ataupun merespon adanya teknologi baru ini. Hal tersebut karena wajib pajak sudah terbiasa dengan menggunakan penyampaian SPT secara manual dengan pergi ke kantor pajak (Aryani, 2020). Namun hal ini harusnya bisa diatasi dengan adanya sosialisasi mengenai tata cara menggunakan *e-filing* agar minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dapat meningkat. Menurut (Asih et al., 2019), minat dapat didefinisikan sebagai rasa ketertarikan seseorang akan suatu objek atau aktivitas yang murni dalam dirinya sendiri. Pada dasarnya minat ialah bentuk penerimaan atas keinginan diri sendiri dengan suatu objek atau aktifitas, yang dalam penelitian ini objek atau aktivitasnya adalah penggunaan *e-filing*. Minat wajib pajak sendiri dalam menggunakan *e-filing* didasari oleh persepsi wajib pajak terhadap *e-filing* itu sendiri, serta pengalaman yang di dapat dengan menggunakan *e-filing*. Jadi dapat dikatakan bahwa minat *e-filing* adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan terhadap adanya sistem *e-filing*.

Oleh karena itu untuk mengukur minat wajib pajak perlu adanya sosialisasi dalam filter penggunaan *e-filing* ini, salah satunya dengan mengetahui tata cara penggunaannya. Beberapa penelitian mengenai pengaruh perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* telah dilakukan. Namun, hasil penelitian masih menunjukkan ketidak konsistenan. Penelitian ini bertujuan menguji kembali pengaruh perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Pengaruh perilaku wajib pajak yang diuji dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Pemahaman Internet.

*E-filing* menawarkan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti kemudahan dalam pelaporan karena dengan menggunakan *e-filing* pelaporan SPT dapat dilakukan dalam waktu 24 jam melalui jaringan internet yang memiliki proses online dan realtime oleh karena itu wajib pajak tidak perlu mengantri lama di kantor pajak untuk melaporkan pajaknya (Asih et al., 2019). Maka dari hal tersebut persepsi kemudahan akan muncul banyaknya kemudahan yang di dapat dengan menggunakan *e-filing*, dengan hal ini diharapkan akan terjadinya peningkatan dalam kepatuhan pelaporan pajak melalui *e-filing*. Tidak hanya kemudahan yang akan dirasakan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, namun juga kegunaan yang yang diharapkan mengetahui manfaat yang dapat diberikan *e-filing* kepada wajib pajak orang pribadi sehingga wajib pajak berminat untuk menggunakannya, selain itu *e-filing* merupakan sistem yang baru dikembangkan oleh DJP, sehingga bisa diketahui seberapa banyak manfaat yang dapat diberikan *e-filing* kepada wajib pajak orang pribadi. Penelitian mengenai persepsi

kemudahan, dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing* pernah dilakukan oleh (Asih et al., 2019), (Aryani, 2020), (Hasari, 2019), (Maryani, 2019) dengan hasil bahwa persepsi kemudahan, berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Daryatno, 2017) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Dan untuk penelitian mengenai persepsi kegunaan dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing* pernah dilakukan (Asih et al., 2019), (Aryani, 2020), (Dewi et al., 2019), (Ermawati & Kuncoro, 2016) dengan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2015) menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Jika wajib pajak merasakan dalam penyampaian SPT dijaga akan keamanannya dan kerahasiaan, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan *e-filing* dalam pelaporannya. Penelitian mengenai keamanan dan kerahasiaan, dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing* pernah dilakukan oleh (Asih et al., 2019), (Mujiyani & Wahyuningtyas, 2019), (Kurniawati, 2018) menemukan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* sedangkan hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Theresia, 2015) yang

menemukan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Dalam penggunaan *e-filing* pasti akan adanya kesiapan pada diri sendiri untuk melakukan pelaporan secara online, dari hal tersebut maka akan dibutuhkan adanya kesiapan teknologi informasi. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Penelitian mengenai kesiapan teknologi informasi dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing* pernah dilakukan oleh (Mujiyani & Wahyuningtyas, 2019), (Dewi, 2019) dengan hasil yang didapat bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penggunaan *e-filing* tidak terlepas menggunakan teknologi informasi yang tersambung dengan internet. Wajib pajak tidak semua paham akan adanya teknologi informasi yang maju ini, karna dengan adanya pelaporan dengan menggunakan *e-filing*, dimana untuk mengakses *e-filing* butuh adanya tuntutan dalam pemahaman mengenai internet, maka dari itu perlu sosialisasi dan pemahaman lebih lagi mengenai internet dan cara menggunakan *e-filing* melalui media komputer. Oleh sebab itu, maka peneliti menambahkan variabel pemahaman internet sebagai variabel moderasi untuk mengetahui apakah pemahaman wajib pajak akan internet dapat memoderasi pengaruh antara persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi

informasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* karena untuk menggunakan sistem *e-filing* wajib pajak harus memahami penggunaan internet.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, serta uraian dari beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, dan juga adanya saran-saran dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk memilih melakukan penelitian pada UMKM yang ada di Kabupaten Pati dengan jumlah data UMKM di kabupaten Pati 8.472 usaha yang meliputi usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah (radarmuria.com, 2020). Menurut (Ermawati & Kuncoro, 2016) bahwa wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di kabupaten Pati kurang optimal yang dimana terdapat fenomena bahwa kurangnya pemahaman mengenai sistem *e-filing*. Peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, karena untuk dapat menggunakan *e-filing* wajib pajak harus dapat mengoperasikan internet. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Determinan Minat Penggunaan *E-filing* ( Studi Empiris pada wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati) “**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian lataribeleakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?

2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
5. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
6. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
7. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan antara keamanan dan kerahasiaan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?
8. Apakah pemahaman internet memoderasi hubungan antara kesiapan teknologi informasi terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Menguji dan menganalisis persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.

2. Menguji dan menganalisis persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
3. Menguji dan menganalisis keamanan dan kerahasiaan terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
4. Menguji dan menganalisis kesiapan teknologi informasi terhadap minat penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi yang mempengaruhi persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi yang mempengaruhi persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi yang mempengaruhi keamanan dan kerahasiaan terhadap minat penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.
8. Menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi terhadap minat penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM di Kabupaten Pati.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Wajib Pajak UMKM, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* untuk menyampaikan SPT pajak.

2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai “Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Determinan Minat Penggunaan *E-filing*”.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan dan informasi, khususnya berkaitan dengan Pengaruh Sistem *e-filing*.
4. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* selanjutnya.