

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Pemerintah memiliki kewajiban dalam menjamin stabilitas nasional, membuat kebijakan untuk mengatur warga negaranya, dan melaksanakan pembangunan demi pemerataan di seluruh wilayah. Untuk menjalankan segala program pembangunan yang telah dirancang pemerintah, negara Indonesia membutuhkan anggaran yang besar. Semakin besar pemerintah mengeluarkan anggaran dalam rangka pembiayaan suatu negara, maka akan semakin besar penerimaan negara yang dibutuhkan. Sumber penerimaan negara ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu pendapatan dalam negeri dan pinjaman luar negeri. Pendapatan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling penting. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang “Keuangan Negara disebutkan bahwa pendapatan negara adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan penerimaan hibah dari dalam negeri maupun luar negeri”. Besarnya penerimaan yang diterima negara ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Sumber pendapatan negara akan digunakan untuk mensejahterakan rakyat sebagai perwujudan sila kelima yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. (<https://www.online-pajak.com/sumber-pendapatan-negara>).

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai WP, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi perpajakan yaitu menerbitkan *e-filing*. Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak

Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan sistem *e-filing*.

Peristiwa yang melandasi pada penggunaan *e-filing* ini yaitu menurut Kepala Kantor Wilayah di Papua menyatakan bahwa jumlah WP yang telah terdaftar pada Kantor Wilayah DJP Papua sebanyak 850.428 dengan sebanyak 373.091 jumlah WP yang wajib lapor SPT . WP yang melapor pada tahun 2019 dengan jumlah sebanyak 252.282 atau 87,82%. Diharapkan dengan melibatkan pejabat tinggi Papua maka dapat mendorong tingkat angka pada penggunaan sistem *e-filing* di Papua tahun 2020. Cara lain untuk mendorong tingkat penggunaan sistem *e-filing*, Kantor Wilayah DJP Papua mengadakan sosialisasi SPT secara elektronik yang memiliki tujuan untuk memudahkan WP dalam melaporkan SPT tahunan. Sehingga WP tidak harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, cukup hanya dengan memakai gadget/perangkat yang terhubung pada internet dan pelaporan SPT bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja (*jubi.co.id*, 2020).

Penggunaan sistem *e-filing* bukan hanya untuk kemudahan, tetapi juga mendukung sistem perekonomian dan bisnis. Bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri, penggunaan aplikasi *e-Filing* dapat meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi, demikian pula anggaran untuk pencetakan formulir SPT Tahunan. Selain itu, dari sisi sumber daya manusia, Direktorat Jenderal Pajak dapat memaksimalkan pegawai yang ada untuk meningkatkan pelayanan lain, melakukan penggalan potensi perpajakan dan melakukan penegakan hukum di bidang perpajakan.

Dengan menggunakan aplikasi *e-filing*, WP tidak perlu lagi menggunakan kertas dalam menyusun SPT Tahunan PPh-nya. Dengan demikian, penggunaan *e-filing* ini sekaligus meningkatkan efisiensi penggunaan kertas, jika dibandingkan

dengan ketika WP melaporkan SPT Tahunan PPh-nya secara manual. Pada tahun 2012 memberikan informasi bahwa DJP menerima 9,48 juta SPT Tahunan. Rata-rata satu SPT Tahunan membutuhkan 4 (empat) lembar kertas, sehingga jumlah kertas yang terpakai untuk melaporkan SPT Tahunan PPh mencapai hampir 38 juta lembar (*Keuangan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019*).

Catatan hasil pelaporan SPT Direktorat Jenderal Pajak per Maret 2018 mencatat bahwa masih ada sekitar 1,83 juta WP di Indonesia yang menggunakan sistem manual. Dikarenakan ketidakpahaman WP terhadap penggunaan media teknologi informasi, ketidaksiapan WP dalam menerima informasi baru, dan rendahnya pengetahuan WP dalam mengetahui internet (teknologi baru) untuk melaporkan pajaknya. Sehingga banyak WP yang beranggapan lebih sulit menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan manual. Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha meningkatkan kualitas serta pelayanan pajak agar bisa melayani masyarakat kapan dan di mana saja. Tujuannya adalah mengurangi layanan tatap muka, terutama untuk masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Pelayanan Pajak. Diharapkan dengan menggunakan *e-filing* WP akan dimudahkan dalam melaporkan SPT tahunan dan terjamin keakuratannya. (*pajak, 2018*).

Dalam Surat Surat Al-Anbiya Ayat 80 dijelaskan sebagai berikut :

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ

Artinya :

“Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu. Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah).”

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa usaha dalam membentuk alat-alat serta sebab-sebab dalam sebuah teknologi. Maka dari itu, islam menyarankan umatnya untuk menggunakan alat yang telah diciptakan, sehingga dengan adanya teknologi dapat

mempermudah dalam melakukan suatu pekerjaan. Keterkaitannya ayat ini dengan penelitian yaitu adanya sistem *e-filing* akan memudahkan dan mempercepat WP dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Menurut Hasari, (2019) *E-filing* dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan memberikan kemudahan kepada WP dalam hal pelaporan pajak melalui SPT Tahunan. Secara khusus *e-filing* merupakan penyampaian SPT tahunan atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs DJP diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan bagi WP Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. Wiratan, (2018) *E-filing* juga membantu karena terdapat media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. *E-filing* juga merupakan salah satu bagian dari modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan internet (teknologi baru), sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Kecepatan akses merupakan kecepatan yang berdasarkan dengan lalu lintas data yang mengarahkan dengan melewati pada jaringan internet. WP juga dapat dipengaruhi dengan kecepatan sistem *e-filing*. Kemudahan dalam menggunakan *e-filing* ini maka WP tidak harus mendatangi kantor perpajakan, sehingga WP dapat mengakses melalui website pada *e-filing* yang bisa dengan mudah diakses dimana saja dan kapan saja maka dari itu WP hanya membutuhkan waktu yang singkat dan cepat. WP akan tetap memakai *e-filing* disetiap saat melakukan pelaporan perpajakannya dan akan terus memakai *e-filing* di tahun-tahun selanjutnya. Oleh sebab itu, WP menganggap bahwa dengan memakai *e-filing* maka akan mempersingkat waktu dalam proses melaporkan

kewajibannya untuk membayar pajak, sehingga penerapan *e-filing* terus meningkat (Devina & Waluyo, 2016). Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyuni, (2015) menyatakan bahwa kecepatan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berbeda dengan hasil yang dilakukan oleh Wowor *et al.*, (2014) yang membuktikan bahwa kecepatan akses tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kemudahan sistem yaitu pemahaman terhadap individu dalam memakai dan mempelajari sistem *e-filing* yang dapat dilakukan dengan mudah (Desmayanti, 2012). Kemudahan dalam memakai sistem *e-filing* dapat dialami WP apabila WP tersebut bisa memakai dan mempelajari sistem *e-filing* dengan mudah, mudah terampil dan beradaptasi saat memakai *e-filing*, interaksi yang dilakukan sistem *e-filing* terpahami dan jelas, serta sistem *e-filing* dapat digunakan dengan mudah secara keseluruhan. Jika penggunaan sistem *e-filing* dialami dengan mudah oleh WP, maka WP akan terus menggunakan sistem *e-filing* dalam setiap melakukan pelaporan perpajakan dan akan terus memakai sistem *e-filing* di tahun-tahun selanjutnya. Oleh sebab itu, apabila WP beranggapan bahwa mempelajari dan memakai sistem *e-filing* dengan mudah, maka sistem *e-filing* dapat meningkat dalam penggunaannya. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto & Widuri, (2017) yang menyebutkan bahwa kemudahan sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berbeda dengan hasil sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwa kemudahan sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Sumber daya manusia merupakan daya fisik, daya pikir, dan kemampuan yang telah dimiliki oleh individu. Sumber daya manusia adalah keahlian yang dimiliki oleh setiap orang yang dipastikan berasal dari daya fisik dan daya pikirnya. Sumber daya manusia menjadi sebuah unsur yang sangat penting didalam semua aktivitas yang

dilakukan. Walaupun terdapat adanya peralatan canggih, tanpa adanya SDM maka peralatan canggih tersebut tidak berarti apapun. Oleh sebab itu, daya pikir yakni modal yang sangat mendasar yang dimiliki manusia dari lahir tetapi kemampuan didapatkan dari sebuah usaha. Kondisi sarana penggunaan sistem informasi terdefinisi bagaikan faktor- faktor objektif yang dapat mempermudah melakukan suatu aksi. Faktor- faktor objektif itu antara lain ialah ketentuan- ketentuan yang memberi dorongan pemakai didalam memberi arti sistem informasi, misalkan pelatihan dan memberikan dorongan pemakai dikala hadapi kesulitan. Menurut penelitian dari Ekamaulana (2016) menyatakan bahwa SDM memberi pengaruh positif pada penggunaan sistem *e-filing*.

Kesiapan teknologi informasi pada WP mempunyai arti bagi individu dalam kesiapan teknologi informasi bersedia memperoleh adanya perkembangan teknologi yang termasuk hadirnya sistem *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi dapat mempengaruhi pada pola pikir dalam setiap individu, apabila pemikiran seseorang semakin maju maka seseorang tersebut sudah siap dalam menerima teknologi baru, dalam artian bahwa seseorang tersebut dapat beradaptasi pada teknologi yang semakin berkembang. Dari berbagai aspek kesiapan teknologi informasi dapat dibagi yakni adanya fasilitas *hardware* dan *software* yang baik sebagai sarana saat memakai sistem *e-filing*, tersedianya internet (teknologi baru), dan bisa dilihat berdasarkan pada kemampuan SDM saat memakai teknologi informasi. Jika WP mempunyai aspek tersebut serta dapat menerima pertumbuhan teknologi dengan timbulnya *e-filing* bagaikan fasilitas dalam pelaporan pajaknya hingga WP cenderung hendak memakai *e-filing* saat kewajiban perpajakannya terpenuhi. Hasil penelitian dari Mujiyati *et al.*, (2015) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Menurut hasil penelitian dari Riski *et al.*, (2015) membuktikan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Aulia & Wahyuni, (2020) yang telah melakukan penelitian sebelumnya dengan judul Pengaruh Kecepatan Akses dan Kemudahan Sistem Terhadap Penggunaan *e-filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi. Dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kecepatan akses, kemudahan sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, kesiapan teknologi informasi tidak dapat memoderasi pengaruh kecepatan akses terhadap penggunaan *e-filing*, serta kesiapan teknologi informasi memoderasi pengaruh kemudahan sistem terhadap penggunaan *e-filing*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penambahan variabel independen sumber daya manusia yang dilakukan pada WP yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Fakfak.

Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecepatan Akses, Kemudahan Sistem, dan Sumber Daya Manusia terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Moderasi”**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kecepatan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah kemudahan sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif kecepatan akses terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif kemudahan sistem terhadap penggunaan *e-filing*?

6. Apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif sumber daya manusia terhadap penggunaan *e-filing*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kecepatan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif kecepatan akses terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Untuk mengetahui apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif kemudahan sistem terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Untuk mengetahui apakah kesiapan teknologi informasi memperkuat pengaruh positif sumber daya manusia terhadap penggunaan *e-filing*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan

Pengaruh Kecepatan Akses, Kemudahan Sistem, dan Sumber Daya Manusia terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Moderasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Fakfak, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Kecepatan Akses, Kemudahan Sistem, dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan *E-Filing* sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan WP.
- b. Bagi pihak penulis dan pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi wajib Pajak.