PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGUNAAN E-FILING
(Survei Pada Wajb Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara)

INFLUENCE BEHAVIOR OF TAXPAYERS AND PERCEIVED EASE OF USE E-FILING

(Survey Of Individual Taxpayer On Tax Service Office Pratama Bojonagara)

Oleh :
Nurul Nida Aghnia
21112184

ABSTRACT

The behavior of taxpayers who often report the SPT in the last days the server does not result in a strong bear the brunt of huge and also taxpayers don't know ease of perception of taxation, sanctions against the use of e-filing in Indonesia is still a little bit of tax payers, who are using e-filing applications. because taxpayers are reluctant to report tax via e-filing. The goal in this research is to know the behaviour of Taxpayers against the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara to know the perception of the ease of the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara.

The methods used in this research is descriptive research method and verifikatif. the source of the data used in this research is the primary data obtained through the dissemination of the questionnaire. By using the techniques of withdrawal the Non probability Sampling the sample of this research then 382 taxpayers registered in KPP Pratama Bojonagara. Data analysis techniques used in this research is the Partial Least Square (PLS) using the software SmartPLS 2.0.

The results showed that the behavior of taxpayers significant effect against the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara. The behavior of taxpayers who are getting better it will give an impact on increasing the use of e-filing with direct influence of 49.26% against the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara. Perception of ease of significant effect against the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara. The level of perception of the ease with which high will have an impact on the use of e-filing is getting higher with the influence of 13.20% against the use of e-filing on the KPP Pratama Bojonagara.

Key words: behaviour of the taxpayer, the perception of the ease, the use of E-filing.

PENDAHULUAN I

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan (Suryadi, 2006:105). Masih menurut Suryadi (2006), bagi Indonesia penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam APBN setiap tahun, yang digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Dana yang diperlukan itu salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak dari rakyatnya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:26). Pajak adalah iuran rakyat ke kas negara berdasarkan Undang- Undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapati jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Moh. Zain, 2007:35).

Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi perpajakan dengan menjalankan sistem modernisasi administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi, yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia (Wahyu Agung Priyadi, 2012). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia *modern*, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan, Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Iim Ibrahim Nur, 2010:35). Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan semaksimal mungkin, seiring dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak maka disyaratkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, pada zaman *modern* Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan perkembangan pelayanan perpajakan dengan melakukan modernisasi perpajakan(Ita Salsalina Lingga, 2012).

DJP melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan, sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005).

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dunia mengenai kejadian yang terjadi, namun sekarang informasi mengenai kejadian yang terjadi menyebar dengan cepat (Gita Gowinda, 2010). Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing* (Iim Imbrahim Nur, 2010:35).

Ketua Ikatan Konsultan Pajak Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. Pengembangan dari e-SPT adalah *e-filing.* Sejak dikembangkan tahun lalu, pelapor SPT melalui *e-filing* mencapai 1,7 juta orang pada 2014 dan sebanyak 500 ribu pada awal Maret 2015. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna *e-filing* akan melonjak sampai dengan 31 Maret 2015. Keuntungan dari penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen Pajak, *e-filing* dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan (Setiaji Budi, 2015).

Kepala Subdit Penyuluhan Perpajakan DJP Sanityas J (2014) bahwa masyarakat kita kurang sadar dengan *e-filing*, karena maunya serba instan, wajib Pajak lebih memilih untuk melaporkan SPT Tahunan nya secara *manual*, bahkan selalu berharap melaporkan SPT diisi dan dilaporkan pihak kantor.

Adapun masalah yang terjadi terhadap penggunaan *e-filing* yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, masyarakat yang masih kesulitan serta belum mengerti dalam menggunakan *e-filing*. Faktor proteksi keamanan pada media internet yang masih *relative* rendah serta kapasitas *e-filing* yang hanya menerima kapasitas SPT sekitar 2.000 lampiran per hari (Ahmad Rudi, 2014).

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan

penggunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut, kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing* (Davis, 2009: 320). Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Jogiyanto Hartono 2007:114).

Adapun masalah yang terjadi dilapangan yaitu wajib pajak masih kurang merasakan kemudahan dalam menggunakaan aplikasi *e-filing*, padahal dengan adanya *e-filing* ini kewajiban bisa dilaksanakan di mana saja, sehingga tidak ada alasan apapun bagi wajib pajak untuk mengabaikan kewajibannya melaporkan SPT (Hasan, 2016).

Menjawab dan menyikapi perilaku Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (Ken Dwijugiastaedi : 2015).

Sikap *(attitude)* berkaitan dengan evaluasi kepercayaan *(belief)* seseorang atas perasaan positif maupun negatif dalam menciptakan suatu perilaku. Sikap mendorong individu sesuai dengan evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh individu. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) menunjukkan pengaruh sikap berpengaruh positif terhadap *tax compliance*. Namun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Nicoleta (2011) menyatakan bahwa sikap wajib pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan pajak dianggap kurang sesuai, dalam penelitian ini sikap wajib pajak memberikan hubungan negatif.

Menurut (Ken Dwijugiastaedi : 2015) layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya (Dewi, 2009).

Menurut Direktur Peraturan Perpajakan I *E-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidak akuratan Modul Penerimaan Negara (MPN). Tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu (Arif Yanuar:2014).

Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-filing*) meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan, selain itu sistem *e-filing* juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak (Anna, 2012:13).

Adapun masalah yang terjadi yaitu, terkait perilaku wajib pajak serta aplikasi dan layanan *e-filing* belum diketahui secara luas oleh masyarakat Indonesia, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat rendah. Sebagian Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* tidak akan melanjutkan penggunaan dan kembali ke pelaporan secara manual dan tidak akan merekomendasikan kepada orang lain, dikarenakan *e-filing* masih sulit digunakan untuk sebagian Wajib Pajak (Neil Maldrin Noor : 2015).

Begitu pula yang terjadi di KPP Pratama Bojonagara Bandung yaitu Wajib Pajak enggan melaporkan pajak lewat *e-filing* karena perilaku wajib pajak yang kerap melaporkan SPT di hari-hari terakhir. Alhasil, seluruh WP berusaha mengakses sistem *e-filing* dalam waktu bersamaan, dan mengakibatkan *server* tak kuat menanggung beban besar dan juga wajib pajak yang tidak mengetahui sanksi perpajakan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Hasan,2016).

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nugroho Agung Susanto, 2011), (ReskyWahyuni, 2011), (Maria Imelda, 2015), dan (Yohanes ilo,2015) yang menyatakan bahwa Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing.* Penelitian selanjutnya tentang pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing* dilakukan oleh (Desmita, 2012), (Husein Umar, 2001), dan (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Berdasarkan beberapa latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing*".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan menjadi beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak wajib pajak kurang paham terkait pelaporan SPT melalui *e-filing.*

2. Masih banyak wajib pajak tidak merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *e-filing.*

1.3 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang ditulis oleh Sukajati (2008), bahwa pada intinya, rumusan masalah seharusnya mengandung deskripsi tentang kenyataan yang ada dan keadaan yang diinginkan.

Berdasarkan beberapa hal yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing.*

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan informasi mengenai pengaruh Perilaku Wajib Pajak dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing*

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing.*

2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1) Bagi Tempat Yang Diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak diteliti untuk memecahkan masalah tentang pengaruh perilaku wajib pajak dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

2) Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dibidang perpajakan, khususnya dalam pengaruh Perilaku Wajib Pajak dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *e-filing*.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1) Pengembangan Ilmu

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

2) Peneliti

Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*.

3) Pihak Akademis Lainnya

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-filing*.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22). Pajak adalah:

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik, yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara.

2.1.1.1 Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2008:19) sebagai berikut:

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu.

2.1.1.2 Perilaku Wajib Pajak

Perilaku didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu reaksi dari pengguna yang menjadi tolak ukur bagi setiap individu .

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) :

perilaku Wajib Pajak adalah karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

2.1.1.3 Indikator Perilaku Wajib Pajak

Menurut Adler H. Manurung,R.F.C(2012:234) indikator perilaku wajib pajak terdiri

dari :

1. Tingkat Kerumitan Suatu Peraturan
2. Kurangnya Sosialisasi Peraturan
3. Berat atau ringannya sanksi perpajakan.

2.1.2 Persepsi

Menurut Desmita (2012:83):

“Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”.

2.1.2.1 Persepsi Kemudahan

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2011:54):

Mendefinisikan persepsi kemudahan dimana seseorang bahwa teknologi mudah dipahami, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari usaha karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami.

2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan.

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2011:54) indikator persepsi kemudahan meliputi:

1. Tidak dibutuhkan banyak usaha
2. Mudah digunakan
3. Mudah dipahami.

2.1.3 Penggunaan *E-filing*

Berikut pengertian Penggunaan *E-filing*

2.1.3.1 Pengertian Penggunaan *E-filing*

menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132) adalah:

> *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik.

2.1.3.2 Indikator Penggunaan E-filing

Menurut McLeod *et al* (2013:25-44) indikator dari penggunaan *e-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Keahlian pengguna (*domain expertise*)
2. Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*)
3. Ekonomis (*economic*)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:27) mengenai pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* menyatakan bahwa:

> Minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang semakin meningkat akan meningkatkan efektivitas dari *e-filing* dalam penggunaannya, sehingga intensitas penggunaan *e-filing* akan berkelanjutan.

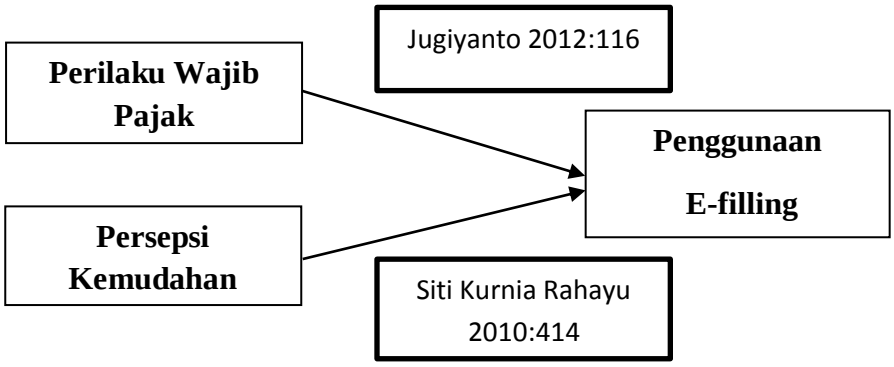
2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Persepsi kemudahan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha menurut Jogiyanto (2007: 115).

pernyataan menurut (Wiyono, 2008):

Secara garis besar mengatakan bahwa e-filing juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan prosesyang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuanny asehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Nanang Martono (2014:67) hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2011:51), adalah sebagai berikut:

> Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data".

Sedangkan Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2012:76) hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan atau jawaban sementara terhadap suatu masalah penelitian yang belum tentu kebenarannya, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H_1 : Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

H_2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing.*