

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki jumlah penduduk terbesar yang mayoritas usia muda dan bekerja. Indonesia terdiri dari banyaknya pulau mengakibatkan jumlah penduduk pada setiap pulau tidak merata. Pertumbuhan penduduk Indonesia yang terus bertambah pesat dari tahun ke tahun akan berpengaruh pada pembangunan ekonomi, sehingga negara berusaha mengoptimalkan penerimaan negara. Penerimaan negara bermanfaat untuk membiayai pembangunan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan membiayai pengeluaran umum negara. Cara negara mengoptimalkan penerimaan adalah dengan meningkatkan penerimaan negara dari dalam negeri, yaitu memaksimalkan peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan utama di suatu negara, maka dibutuhkan partisipasi aktif dari seluruh warga negara yaitu sebagai Wajib Pajak (WP) yang termasuk orang pribadi maupun badan, agar memenuhi segala kewajiban perpajakannya.

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* menurut Soemitro (dalam Resmi, 2014:1). Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi

masyarakat sesuai dengan dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi *budgetair* adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi mengatur (*regulerend*) adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo,2011:1).

Negara melalui Kementerian Keuangan membentuk instansi yang berwenang menghimpun dana dari penerimaan pajak, yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berupaya dengan berbagai cara untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan reformasi perpajakan (*Tax Reform*) di Indonesia. Tujuan reformasi perpajakan (*Tax Reform*) adalah agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, serta sejalan dengan perkembangan globalisasi yang menuntut daya saing tinggi dengan negara lain. Reformasi perpajakan (*Tax Reform*) (Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak) di Indonesia setidaknya telah mengalami 5 (lima) kali perubahan dalam reformasi sistem perpajakan yaitu : (1) *Tax Reform* yang Pertama pada tahun 1983 – 1985; (2) *Tax Reform* yang Kedua pada tahun 1997; (3) *Tax Reform* yang Ketiga pada tahun 1997; (4) *Tax Reform* yang Keempat pada tahun 2000; (5) *Tax Reform* yang Kelima pada tahun 2002 – 2009.

Reformasi perpajakan menghasilkan beberapa hal yaitu peraturan perpajakan, sistem perpajakan, institusi perpajakan dan administrasi perpajakan (Pandiangan,2014:8). Pra reformasi perpajakan seluruh kegiatan administrasi perpajakan dilakukan secara manual oleh Wajib Pajak (WP) seperti : pendaftaran,

pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan datang langsung pada tempat pelayanan terpadu di kantor pajak. Pasca reformasi perpajakan berdampak dalam hal pelayanan administrasi perpajakan yaitu terdapat kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan *modern* yang diterapkan.

Konsep modernisasi perpajakan adalah tata kelola yang baik dalam pengelolaan sumber daya (*good governance*). *Good Governance* adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak:14). Strategi modernisasi perpajakan adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak (WP). Salah satu strategi modernisasi perpajakan adalah dengan penerapan sistem *electronic registration* (e-reg). Penerapan sistem *electronic registration* (e-reg) ini antara lain berfungsi untuk pendaftaran Wajib Pajak (WP), perubahan data Wajib Pajak (WP), dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Dolorosa,2017).

Penerapan sistem *e-registration* dalam layanan pendaftaran *online* Nomor Pokok Wajib Pajak telah diterapkan Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2005 dengan dasar yaitu Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration* yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena

Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration*, tetapi pada tahun tersebut tidak seluruh kantor pelayanan pajak menerapkan layanan tersebut, hal itu disebabkan karena terdapatnya keterbatasan yang terjadi (Dolorosa,2017).

Aplikasi *e-registration* merupakan sarana yang dapat dimanfaatkan Wajib Pajak (WP) untuk memenuhi administrasi perpajakannya. Manfaat sistem *e-registration* yaitu memberikan kemudahan serta fasilitas untuk Wajib Pajak (WP) yang mendaftarkan dirinya dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat ia berdomisili. Pendaftaran dapat dilakukan dimanapun keberadaan Wajib Pajak (WP) hanya dengan memanfaatkan teknologi internet. Sistem *e-registration* dapat dipergunakan oleh Wajib Pajak (WP) dan petugas pajak. Penggunaan *e-registration* oleh Wajib Pajak (WP) adalah sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan penggunaan oleh petugas pajak adalah untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak (WP). Wajib Pajak (WP) yang telah terdaftar akan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak dan dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak (Resmi,2014:24).

Tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak telah diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-20/PJ/2013 sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER - 38/PJ/2013 tanggal 8 November 2013 dan terdapat perubahan yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 tanggal 8 Januari 2018 tentang Perubahan Kedua Atas

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak, tetapi tidak seluruh Wajib Pajak mendaftarkan dirinya dengan sistem *e-registration*.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Malang yang memberikan pelayanan terkait modernisasi perpajakan dengan memberlakukan PER-02/PJ/2018 yaitu dalam hal pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) oleh Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *e-registration* telah diberlakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara mulai tahun 2014, tetapi pada kenyataannya pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) masih didominasi oleh Wajib Pajak (WP) yang mendaftarkan diri secara manual yaitu Wajib Pajak (WP) datang secara langsung ke kantor. Hal tersebut diperkuat dengan data yang diperoleh saat penelitian pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Manual dan Online

Tahun	Pendaftaran Manual	Pendaftaran Online	Jumlah
2014	4.653	224	4.877
2015	4.210	672	4.882
2016	4.065	882	4.947
2017	3.282	885	4.167

Sumber : KPP Pratama Malang Utara, 2018

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2014 hingga tahun 2017 Wajib Pajak (WP) lebih memilih pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara manual dibandingkan pendaftaran online. Dapat ditarik kesimpulan bahwa peminat penggunaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online (e-registration)* oleh Wajib Pajak (WP) yang masih sangat rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Rendahnya perilaku penggunaan sistem yang berkembang menjadi persepsi Wajib Pajak (WP) terhadap minat dalam penggunaan sistem *e-registration*. Persepsi Wajib Pajak (WP) dalam minat penggunaan *e-registration* dilihat dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan.

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hartono,2007:114). Semakin besar keterkaitan antara manfaat dari *e-registration* kepada Wajib Pajak (WP) maka semakin besar juga Wajib Pajak (WP) berminat untuk menggunakannya. Sebaliknya apabila Wajib Pajak (WP) menganggap bahwa sistem *e-registration* tidak memberikan manfaat untuknya dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) maka hal yang akan terjadi adalah Wajib Pajak (WP) tidak akan menggunakan *e-registration*. Hal tersebut berakibat pada minat penggunaan *e-registration* oleh pengguna dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP). Persepsi kegunaan *e-registration* berkaitan dengan kemudahan Wajib Pajak (WP) dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sistem *e-registration* memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak (WP) dalam membantu Wajib Pajak (WP) untuk tidak perlu lagi melakukan pendaftaran

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara manual karena pendaftaran dapat dilakukan secara otomatis melalui aplikasi website. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam sistem *e-registration* terdapat kemudahan yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP). Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Mustakini,2007:114). Ketika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan maka seseorang tersebut akan menggunakannya, tetapi sebaliknya saat seseorang percaya bahwa sistem informasi tidak mudah untuk digunakan maka seseorang tersebut tidak akan menggunakannya. Kemudahan untuk menggunakan berkaitan dengan kerumitan dalam memahami dan menggunakan teknologi.

Kerumitan didefinisikan sebagai seberapa sulit suatu teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan yang dipersepsikan oleh pemakai (Jogiyanto,2007:177). Kerumitan akan muncul ketika seseorang menganggap bahwa suatu teknologi rumit untuk dipahami dan digunakan maka semakin rendah tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi. Apabila suatu teknologi dianggap tidak rumit oleh seseorang maka semakin tinggi tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu. Dalam penelitian menurut Dolorosa (2017) yang berjudul Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Sistem Administrasi Perpajakan, menyebutkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak dalam menggunakan *e-registration* untuk pendaftaran

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Lokasi penelitian yang dilakukan oleh Dolorosa adalah KPP Pratama Malang Selatan.

Penelitian ini difokuskan oleh peneliti pada Wajib Pajak (WP) yang melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara manual yaitu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menganalisis persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak (WP) dalam penggunaan sistem *e-registration*. Judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Perspepsi Penggunaan Sistem Oleh Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-Registration* (Studi Pada Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pokok pikiran yang ada dalam latar belakang diatas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-registration* ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-registration* ?
3. Apakah kerumitan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-registration*?
4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan

berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan *e-registration*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-registration*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-registration*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kerumitan terhadap minat penggunaan *e-registration*.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan *e-registration*.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca serta dapat berkontribusi baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sarana untuk menambah

pengetahuan dan wawasan bagi yang membaca dalam hal penggunaan teknologi informasi pada penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan, khususnya penerapan sistem *e-registration*.

- b. Sebagai referensi dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang relevan terkait sistem modernisasi administrasi perpajakan.

2. Kontribusi Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran untuk Direktorat Jenderal Pajak terutama Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara sebagai bahan evaluasi terkait peningkatan jumlah Wajib Pajak (WP) dalam menggunakan teknologi informasi yang efektif dan efisien dalam administrasi perpajakannya terutama sistem *e-registration*.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan dan informasi bagi masyarakat atau Wajib Pajak (WP) tentang teknologi informasi yang dapat membantu menjalankan kewajiban di bidang perpajakan.

E. Sistematika Penelitian

Dalam mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini, maka dalam sistematika penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan berfungsi untuk mengetahui latar belakang masalah dalam penelitian yaitu menganalisis Persepsi Kemudahan,

Persepsi Kegunaan dan Kerumitan Terhadap Minat Penggunaan *E-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka membahas tentang penelitian terdahulu serta landasan teori yang digunakan peneliti untuk membahas variabel dalam penelitian ini dan menjelaskan tentang model konsep serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian akan dijelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang akan digunakan, lokasi penelitian, variabel dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode dan teknik pengumpulan data, uji kualitas data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti serta berkaitan dengan rumusan masalah yang ada.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang dapat digunakan sebagai masukan atau referensi bagi instansi-instansi terkait.

