

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan Pajak saat ini berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia, tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008).

Setiap wajib pajak (WP) diwajibkan memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). NPWP digunakan sebagai syarat dalam melakukan transaksi perpajakan. Selain membayar pajak wajib pajak juga mempunyai kewajiban dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT). Kegiatan melaporkan SPT tahunan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). SPT yang harus disampaikan ke KPP mempunyai batas waktu sesuai dengan jenis SPT dan jenis pajaknya. Adapun batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 yaitu SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi, paling lama tiga bulan

setelah akhir Tahun Pajak dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan, paling lama empat bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa : “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui Kantor Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak”. Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik.

Kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari yang semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009). Wiyono (2008) menyatakan *e-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan MPN. *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien.

Saat ini belum semua WP menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin WP belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari WP yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi WP maupun DJP (Laihad, 2013).

Menurut Ratih (2009), jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *efilling* masih rendah maka akan mengakibatkan *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. *Return* yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *efilling* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Penelitian Salim *et al.* (2014) pengaruh persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan pengalaman berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan pengaruh persepsi kegunaan dan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian Wibisono *et al.* (2014) pengaruh persepsi kegunaan, teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian Septian (2013) persepsi kegunaan, kemudahan, kontrol berperilaku, dan norma-norma subjektif berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian Nurul (2012) persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian Laihad (2013) persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Dari penelitian tersebut, maka saya ingin menguji dengan mengadopsi penggunaan *e-filing* berkelanjutan. Penelitian saya akan mengarah kepada penggunaan *e-filing* berkelanjutan yang sebelumnya belum pernah diteliti. Oleh karena itu, saya akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan penggunaan terhadap Penggunaan *e-filing* berkelanjutan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang”**.

Banyak penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu untuk mengetahui apakah faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* berkelanjutan. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang digunakan yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan pengguna.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* berkelanjutan?

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* berkelanjutan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* berkelanjutan.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* berkelanjutan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang.

## **E. Sitematika Penulisan Penelitian**

Skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian terpenting dalam skripsi ini, karena bab ini berisi latar belakang masalah (topik dan fenomena), perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan landasan teori yang memuat pembahasan mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh persepsi kegunaan, kualitas sistem dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang jenis penelitian, ukuran populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik



pengumpulan data, variable dan pengukurannya dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

#### **BAB V : PENUTUPAN**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran-saran bagi penelitian lainnya.