

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama untuk menciptakan sistem informasi dalam suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini telah membawa pengaruh pada semua bidang kehidupan, termasuk didalamnya bagi perkembangan teknologi kearsipan dengan adanya teknologi informasi yang semakin canggih telah membuat Pemerintah mau tidak mau harus mengembangkan inovasi di berbagai bidang, tidak terkecuali bidang perpajakan (Purwono (2010;36).

Masalah kearsipan menjadi begitu penting dan sangat berpengaruh signifikan ketika berhadapan dengan suatu sistem bisnis dengan data dan dokumen yang banyak sementara disisi lain terdapat sistem kearsipan yang kurang mendukung terutama dari sumber daya manusia dan alat atau perlengkapan yang mendukung kedalam kearsipan. Kemajuan teknologi modern memungkinkan dimanfaatkannya sarana kearsipan berupa mesin-mesin yang serba otomatis teknologi modern khususnya bidang elektronika, dibidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu pembaruan sistem itu

berdampak positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Wilkinson dan Cerullo (1997) dalam Amalia (2010) menyatakan sistem informasi yang berbasis komputer dapat melakukan fungsinya secara lebih cepat dan tepat serta pemrosesan datanya akan lebih murah bila dibandingkan dengan sistem manual. Kebermanfaaan didalam penggunaan sistem yang berbasis teknologi ini dapat mengefisiensikan waktu dan biaya karena wajib pajak bisa melaporkan pajak 24 jam x 7 hari, bisa dilaporkan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan koneksi internet, pelaporan pajak yang aman dan memudahkan proses pemusatan.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Dalam hal pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), atau dikirim melalui pos secara tercatat. Namun sesuai pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) menyatakan bahwa SPT dapat disampaikan dengan cara lain. Dengan diterbitkannya Peraturan Dirjen Pajak No. KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, dinyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005, telah

ditetapkan cara lain tersebut, yakni secara elektronik, yang kini dikenal dengan *e-filing*. Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009. Pada tanggal 21 Maret 2014 Nomor SE - 14/PJ/2014 dimana petunjuk teknis tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* dan merupakan pegawai tetap pada pemberi kerja tertentu.

Penelitian ini mengkaitkan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dengan beberapa variabel yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* antara lain persepsi kegunaan, Davis (1989) dalam Desmayanti (2012) menemukan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filling* lebih kuat dibandingkan konstruk manapun. Kegunaan teknologi dari pengguna teknologi sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja. Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha

(baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi (Salim, 2012).

Keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem teknologi. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Salim (2012) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing* (Salim, 2012)

Menurut Wiyono (2008) dalam Gita (2010), *e-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN). *E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dan penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor

Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet.

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sejak diluncurkan pada tahun 2004 perkembangan sistem e-filing terus mengalami kemajuan. Menurutny pada tahun 2004, wajib pajak hanya bisa mengakses sistem e-filing melalui perusahaan penyedia jasa Aplikasi atau Application Service Provider seperti [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), [www.layananpajak.com](http://www.layananpajak.com) serta [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id). Sejak tahun 2012 wajib pajak sudah bisa mengakses sistem e-filing melalui Website resmi Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Jumlah Wajib Pajak OP yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi mengalami peningkatan yang signifikan. Pada 2005 jumlah SPT yang disampaikan adalah 1.204 SPT, 2006 naik menjadi 8.112 SPT, 2007 mencapai 18.261 SPT, 2008 terus meningkat menjadi 24.776 SPT. Kenaikan terjadi lagi pada 2009 dengan SPT yang disampaikan berjumlah 51.852 SPT, 2010 berjumlah 101.521 SPT, 2011 berjumlah 231.042 SPT. Baru pada tahun 2012 wajib pajak menyampaikan SPT melalui dua jenis layanan yaitu tetap menggunakan jasa penyedia aplikasi dan langsung melalui website Ditjen Pajak. Pada 2012, jumlah SPT yang disampaikan secara e-filing melalui dua layanan tetap meningkat yaitu 319.584 SPT disampaikan wajib pajak dengan menggunakan layanan penyedia jasa aplikasi dan 7.507 SPT disampaikan dengan menggunakan layanan website Ditjen Pajak. Sedangkan untuk tahun 2013 berjumlah 72.980 SPT melalui layanan penyedia jasa aplikasi dan 24.474 SPT melalui website Ditjen Pajak hingga awal April 2014 mencapai 813.000 wajib pajak ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)), hari jumat, 06 Desember 2013.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011). Menurut Ratih (2009), jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* 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 *e-filing* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Titis (2011) menunjukkan Variabel yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan. Sedangkan yang tidak mempengaruhi adalah kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) menunjukan yang mempengaruhi menunjukkan bahwa : (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (3) Kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (4) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (5) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*.

Penelitian terbaru juga dilakukan oleh Salim (2012), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi

wajib pajak, dan pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun, pada variabel persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Sedangkan penelitian Citra (2012) menunjukkan yang mempengaruhi menunjukkan bahwa : Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah Analisis Faktor-faktor Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan *E-filing*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
2. Apakah tingkat kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
4. Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filing*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis hubungan persepsi kegunaan pengguna dalam sistem *e-filing*.
2. Untuk menguji dan menganalisis hubungan persepsi kemudahan suatu sistem itu mudah dipahami atau sulit dipahami pengguna dalam sistem *e-filing*.
3. Untuk menguji dan menganalisis hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan pengguna dalam sistem *e-filing*.
4. Untuk menguji dan menganalisis hubungan persepsi tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak pengguna dalam sistem *e-filing*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing*.
3. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* selanjutnya.

#### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* menunjukkan bahwa (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku

Dalam Penggunaan *E-filing*, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (3) Kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (4) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*, (5) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian terdahulu namun, penelitian kali ini peneliti akan menggunakan variabel kegunaan, kemudahan yang mengadopsi dari penelitian Desmayanti (2012) dan Citra (2012), keamanan dan kerahasiaan, tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak yang mengadopsi penelitian Titis (2011) dan Salim (2012). Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya hal ini terlihat pada: populasi, waktu dan sampel yang digunakan terhadap wajib pajak orang pribadi (OP) dan dilakukan pada tahun 2014.