

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. Hanya dibutuhkan waktu satu detik saja untuk mendapatkan informasi dari internet. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke aspek-aspek lain di pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Lembaga perpajakan menggunakan teknologi ini untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya.

Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dan seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan

pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Pembaharuan dalam sistem perpajakan 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 awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-filing*). Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan 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*.

Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 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 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat

Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

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 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 kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. 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 mesih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*. Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLean juga dilakukan oleh Subramanian (2005) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), antara penggunaan sistem (use) dan individual impact, kualitas informasi (*information*

quality) dan kualitas sistem (*system quality*), dan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kualitas sistem (*system quality*).

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap *e-Filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-Filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-Filing* oleh pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan juga 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*. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakmudahan pada *e-Filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak takut dan tidak bersemangat dalam menggunakannya. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-Filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-Filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan *e-Filing* lagi.

Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak di Yogyakarta karena Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* relatif masih sedikit. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini akan difokuskan pada hubungan antara variabel pengikat yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dengan konsep kepuasan nasabah terhadap aplikasi *e-filing*. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu model yang dapat digunakan untuk menganalisis atribut-atribut teknologi khususnya analisis mengenai kepuasan wajib pajak agar tetap konsisten dalam menggunakan *e-filing* di kota Yogyakarta. Maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing*.
2. Kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim.
3. Sosialisasi tentang *e-Filing* kepada para Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.
4. Perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan *e-Filing* diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
5. Perbedaan persepsi mengenai kemudahan penggunaan *e-Filing* diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.
6. Perbedaan persepsi mengenai kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing* diantara kalangan wajib pajak menjadi penentu sistem tersebut dapat diterima.

C. Batasan Masalah

Apabila kita mengkaji lebih dalam maka kita dapat melihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi pada pengaruh 3 variabel yang digunakan yaitu Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta?

2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yoyakarta.
4. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi manfaat, antara lain adalah :

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi terutama untuk mengetahui informasi tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Direktorat Jenderal Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-Filing*.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-Filing*.

c. Bagi Penulis

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

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.