



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi banyak memberikan manfaat dan kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis. Teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi bagi penggunanya. Menurut Dewi (2009), peran Teknologi informasi dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat sehingga membantu para pelaku bisnis dalam pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi yang begitu canggih dan mutakhir membuat segalanya menjadi lebih mudah. Kemudahan yang diberikan oleh teknologi informasi diantaranya adalah kecepatan, dan ketepatan dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam efisiensi waktu. Contohnya dengan adanya internet, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi sesuai kebutuhan pengguna kapan saja dan dimana saja.

Seiring dengan perkembangan era globalisasi, teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan. Perkembangan teknologi dalam teknologi kearsipan ditunjukkan dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu

saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Saat ini, teknologi kearsipan digunakan oleh berbagai instansi, pelaku bisnis dan dimanfaatkan oleh Departemen Keuangan untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya.

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah mengimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya. Hal ini merupakan suatu proses pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Dewi (2009), pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, sejalan dengan perkembangan globalisasi.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara (APBN) terbesar yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

Berikut adalah Tabel Pendapatan Negara dari sektor pajak untuk tahun 2014-2015:

**Tabel 1.1**  
**PENDAPATAN NEGARA 2014-2015**  
(dalam triliun rupiah)

Uraian	RAPBN 2014	APBNP 2014	RAPBN 2015
<b>I.PENDAPATAN DALAM NEGERI</b>	<b>1.661,1</b>	<b>1.633,0</b>	<b>1.758,8</b>
<b>1. Penerimaan Perpajakan</b>	<b>1.310,2</b>	<b>1.246,1</b>	<b>1.370,8</b>
a. Pendapatan Pajak Dalam Negeri	1.256,3	1.189,8	1.319,3
1) Pendapatan Pajak Penghasilan	591,6	569,8	636,0
a) Pendapatan PPh Migas	68,4	83,8	82,9
b) Pendapatan PPh Nonmigas	523,3	485,9	553,2
2) Pendapatan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah	518,9	475,6	524,9
3) Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan	25,5	21,7	26,6
4) Pendapatan Cukai	114,3	117,4	125,9
5) Pendapatan Pajak lainnya	6,0	5,1	5,6
b. Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional	53,9	56,2	51,5
1) Pendapatan Bea Masuk	33,9	35,6	37,2
2) Pendapatan Bea Keluar	20,0	20,6	14,3

Sumber: ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id))

Berdasarkan tabel tersebut dapat di lihat bahwa untuk sektor penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Target penerimaan pajak untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp.1.370,8 triliun. Jumlah ini diharapkan meningkat sebesar 10,07% dari APBN tahun sebelumnya yakni sebesar Rp.1.246,1 triliun dan meningkat sebesar 4,62% dari RAPBN tahun sebelumnya yakni sebesar Rp.1.310,2 triliun. Dari sisi pendapatan pajak dalam negeri, pajak penghasilan merupakan sumber terbesar dari total pendapatan pajak. Hingga berakhirnya triwulan I 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp.198,226 triliun. (Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Namun, yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum optimal. 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 berjalan dengan baik (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008).

Aparat Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak antara lain dengan melakukan pembaharuan - pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ditandai dengan penerapan Teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan tercermin pada proses pengembangan administrasi perpajakan modern dan Teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu, dikeluarkannya 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). Direktorat Jenderal Pajak memberikan pelayanan baru kepada Wajib Pajak dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e- Filing*).

Perubahan tersebut terjadi dari sisi pelayanan kepada Wajib Pajak. Awalnya, Wajib Pajak harus menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tetapi saat ini Wajib Pajak dapat

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* di mana saja dan kapan saja. Menurut Gowinda (2010), penggunaan *e-Filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

*E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, untuk orang pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi berupa internet secara *online* dan *real time* sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Namun, sejak dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, proses penyampaian Surat Pemberitahuan (*e-Filing*) dapat dilakukan melalui aplikasi situs online [pajak.go.id](http://pajak.go.id) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu serta. Adanya sistem *e-Filing* ditujukan agar sistem tersebut mampu memberikan layanan berupa kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan serta dapat menyederhanakan proses pelaporan pajaknya. Sistem *e-Filing* ini juga

memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Namun, saat ini masih sedikit Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik 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. Disamping itu, sosialisasi tentang *e-Filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Sedangkan, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Selain kemampuan Wajib Pajak, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*, antara lain, adanya perbedaan mengenai persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak terhadap *e-Filing* yang akan menentukan apakah Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-Filing*. Persepsi secara umum didefinisikan sebagai suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dalam penelitian ini persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menjadi variabel yang akan diteliti.

Persepsi kegunaan (*perceive usefulness*) adalah merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi

setiap individu yang menggunakannya atau tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan performa dan efektifitas sistem. Dalam konteks *e-Filing* pada penelitian ini, persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Sistem *e-Filing* memberikan manfaat berupa pelaporan Surat Pemberitahuan dapat dilakukan secara cepat dan aman. Setiap Surat Pemberitahuan pajak yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiannya. Tidak hanya itu, sistem *e-Filing* dapat membantu wajib pajak dalam melakukan perhitungan, perhitungan dapat dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer atau fitur yang tersedia. Sistem *e-Filing* juga dianggap ramah lingkungan karena tidak menggunakan kertas serta tidak pada saat pelaporan Surat Pemberitahuan. Dengan adanya manfaat seperti ini, maka diharapkan *e-Filing* mampu mengembangkan kinerja, mempermudah, menguntungkan serta mampu menambah tingkat produktivitas dari Wajib Pajak dalam penggunaannya ketimbang dengan pelaporan Surat Pemberitahuan secara manual. Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* dapat mengembangkan kinerja, membuat kinerja Wajib Pajak lebih baik dari hari ke hari, mempermudah pekerjaan, menguntungkan dan mampu menambah tingkat produktivitas maka Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-Filing*. Dalam



penelitian Laihad (2013) menyatakan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Sistem *e-Filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan, karena wajib pajak dapat melakukan *e-Filing* kapan saja dan dimana saja (24jamx7hari) selama terhubung dengan koneksi internet. Dengan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat melakukan *e-Filing*, wajib pajak hanya membutuhkan *e-Fin* saja. *E-Fin* atau electronic filing identification number merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-Filing*.

Kemudahan lainnya dari sistem *e-Filing* ini, data yang disampaikan oleh wajib pajak selalu lengkap karena adanya validasi pengisian Surat Pemberitahuan. Dengan adanya kemudahan yang diberikan sistem *e-Filing* ini diharapkan sistem tersebut akan mudah dipelajari, mudah digunakan serta jelas dan dipahami oleh Wajib Pajak. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah dipelajari, mudah digunakan, interaksi antara Wajib Pajak dengan sistem *e-Filing*

jelas dan terpahami, mudah beradaptasi, serta menjadikan Wajib Pajak lebih terampil maka tujuan penggunaan sistem akan tercapai dan Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing*. Dalam penelitian Laihad (2013) menyatakan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan pengguna atau Wajib Pajak dari penggunaan suatu sistem merupakan hal penting bagi penggunanya. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan pengguna dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem. Dalam penelitian ini, harapan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-Filing* adalah sistem *e-Filing* mampu memberikan efisiensi, efektivitas, ketepatan waktu, memberikan informasi sesuai kebutuhan, serta menghemat biaya Wajib Pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan secara online. Ketika Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak dikenakan biaya apapun dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan karena Surat Pemberitahuan tersebut dilaporkan secara online dan terhubung langsung ke DJP melalui koneksi internet. *E-Filing* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama terhubung dengan koneksi internet sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak lagi untuk melaporkan Surat Pemberituannya. Dengan adanya sistem *e-Filing* ini diharapkan sistem tersebut mampu menciptakan keselarasan antara harapan Wajib Pajak dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem *e-Filing* serta Wajib Pajak diharapkan memiliki perasaan bangga dan puas setelah menggunakan sistem *e-Filing*. Jika pengguna sistem *e-Filing* menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mampu memberikan keselarasan antara harapan Wajib Pajak dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut dan Wajib

Pajak merasa bangga dan puas, maka tujuan dari penggunaan sistem *e-Filing* tercapai dan Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-Filing*. Dalam penelitian Noviadini (2012) menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Laihad (2013). Dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian yang direplikasi, yaitu:

1. Menambahkan variabel independen berupa variabel kepuasan Wajib Pajak Noviadini (2012). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, pada penelitian ini, tidak menguji variabel sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) karena hasilnya tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Tahun penelitian ini akan dilaksanakan pada tahun 2015, sedangkan penelitian Laihad dilaksanakan pada tahun 2013.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tigaraksa Tangerang, sedangkan objek pada penelitian Laihad (2013) adalah Wajib Pajak di Kota Manado.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Penulis tertarik untuk mengangkat judul “PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

## PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA TANGERANG PERIODE 2015.

### 1.2 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang diteliti adalah:

1. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tigaraksa.
2. Variabel dependen yang diteliti adalah penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tigaraksa.
3. Variabel independen yang diteliti adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepuasan Wajib Pajak.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh positif kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

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. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KPP Pratama Tigaraksa mengenai faktor faktor apa saja yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan pemakaian *e-Filing* oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa.
3. Wajib Pajak (WP), penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-Filing* dan bagaimana cara menyampaikan SPT melalui penggunaan sistem *e-Filing*.

4. Mahasiswa dan Akademisi, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan akademisi mengenai penggunaan *e-Filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya.
5. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal penggunaan *e-Filing* dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada penggunaan *e-Filing* dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

## 1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### Bab I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### Bab II TELAAH LITERATUR

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Landasan teori tersebut berisi tentang Sistem Informasi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, Pengertian, Fungsi, Jenis dan Subjek Pajak, Pengertian, Fungsi, Jenis dan Penyampaian Surat Pemberitahuan, *e-Filing*, Penggunaan *e-Filing*, Persepsi Kegunaan

(*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*),  
Kepuasan Wajib Pajak.

### Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi dan definisi operasional variable-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### Bab IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab analisis dan pembahasan yang mengulas tentang hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian disajikan dengan menggunakan angka-angka yang dituliskan secara sistematis dan secara verbal.

### Bab V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan simpulan dan saran, yaitu berupa simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan berhubungan dengan penelitian ini.

U M M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A