



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. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber utama pada penerimaan negara. Pajak sendiri memiliki definisi sebagai iuran rakyat yang dapat dipaksakan pada pemungutannya berdasarkan peraturan-peraturan, tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara yaitu baik dari segi pembangunan masyarakat, kesejahteraan, keamanan dan pertahanan untuk kepentingan masyarakat umum. Salah satu kepentingan masyarakat dapat ditinjau dari segi kesejahteraan dimana masyarakat menginginkan kehidupan lebih baik, keamanan yang terjamin, dan semua kebutuhan dapat terpenuhi.

Sehingga pemerintah dalam mewujudkan keinginan masyarakatnya yaitu dengan memberikan kemudahan bagi masyarakatnya berupa pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa kemudahan dalam pelaporan pajaknya, maka wajib pajak akan mendapatkan manfaatnya yaitu lebih cepat, aman serta mudah dalam melaporkan, sehingga dari hal tersebut diharapkan wajib pajak yang dimudahkan dalam pelaporan pajaknya akan membuat peningkatan pelaporan pajaknya dan juga dari hal tersebut pendapatan negara juga mengalami peningkatan, menurut Nugroho (2014) upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengoptimalan permintaan wajib

pajak dalam menyampaikan pelaporan SPT, baik SPT Masa atau SPT Tahunan. Fungsi dari SPT itu sendiri adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan oleh wajib pajak (Waluyo, 2011). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara Elektronik (*e-Filing*) dengan *Application Service Provider*. Pada peraturan tersebut hanya dimuat untuk digunakan untuk wajib pajak Badan belum memuat pelaporan pada wajib pajak lainnya. Adapun setelah mengeluarkan peraturan penyampaian SPT secara *e-Filing* dengan ASP pemerintah mengeluarkan peraturan mengenai penyampaian SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* PER-48/PJ/2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan, serta Direktur Jenderal pajak juga mengeluarkan peraturan Nomor PER-39/PJ/2011 yaitu penyampaian SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* untuk wajib pajak orang pribadi menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

e-Filing adalah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik baik wajib pajak orang pribadi maupun badan yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP), wajib pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Pada *Online* memberikan arti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak *online* dimana saja dan kapan saja, sedangkan pengertian dari *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Adapun tujuan utama dari *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu mengurangi biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan adanya penggunaan *e-Filing* ini wajib pajak akan dapat melaporkan pajak dengan cepat, mudah, dan aman.

Namun menurut Dewi dan Ratih (2009) dalam Laihad (2013) mengatakan jika partisipasi wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* masih rendah maka akan mengakibatkan keuntungan yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Keuntungan yang kecil /rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-Filing* oleh pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian Teknologi Informasi karena model ini

sederhana dan mudah diterapkan. Menurut Titis (2011) dalam Lie dan Sadjiarto (2013) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan informasi yang dimaksud adalah *e-Filing*. Dalam penelitian kali ini, dilandasi dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang sudah dimodifikasi dengan menambahkan beberapa variabel independen yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* dan menghilangkan variabel yang dianggap tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Adanya perbedaan mengenai Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) terhadap *e-Filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh masyarakat yang akan menentukan apakah masyarakat akan menggunakan sistem *e-Filing*.

Persepsi kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat bermanfaat dengan baik. Pada system ini menunjukkan bahwa system tersebut akan bermanfaat dan akan sering digunakan oleh penggunanya. Adanya manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak dengan adanya *e-Filing* tersebut yaitu keakuratan, keamanan, hemat kertas, hemat uang dan waktu sehingga dari manfaatnya tersebut akan digunakan secara terus menerus digunakan serta dimasa mendatang menggunakannya kembali dan mampu memberikan manfaat yang berdampak secara langsung

mengenai pelaporan wajib pajak dengan fasilitas *e-Filing* tersebut, maka kebermanfaatannya telah terpenuhi dalam penggunaannya dan dapat dikatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Adapun pada Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan *e-Filing* juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi. Demikian pula anggaran untuk mencetak formulir SPT Tahunan dapat diminimalkan. Dari sisi sumber daya manusia, Direktorat Jenderal Pajak yang saat ini sedang kekurangan pegawai dapat memaksimalkan pegawai yang ada untuk meningkatkan pelayanan.

Studi yang dilakukan Irmadhani dan Nugroho (2012) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan *sistem online banking*, pada penelitian Noviandini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) Nuraini (2014) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun berbeda dengan penelitian Sesa, dkk (2015) yang menyatakan bahwa Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam 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*. Jika

pengguna dapat dengan mudah menjalankan sistem *e-Filing* yang digunakan, maka penggunaan sistem akan tercapai. Serta penggunaan sistem memiliki kemampuan atau berdampak untuk mengurangi pelaporan secara manual, maka penggunaan system tersebut berhasil dan akan berpotensi dilakukan secara terus-menerus sehingga penggunaan fasilitas *e-Filing* dapat meningkat. Dalam Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap penggunaan *e-Filing*. Studi Wiyono (2008) dalam Laihadi (2013), Desmiyanti (2012), Noviandini (2012), Lie dan Sadjarto (2013), Wibisono dan Toly (2013), para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dalam kesiapan teknologi informasi wajib pajak mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Dimana akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi yaitu berupa pelaporan pajak secara elektronik (*e-Filing*) apabila pada pribadi individu tersebut bersedia menerima sebuah teknologi baru dimana teknologi tersebut mampu memiliki manfaat dan memudahkan penggunaannya dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika kesiapan teknologi informasi wajib pajak itu semakin banyak yang memanfaatkan teknologi dari pelaporan elektronik (*e-Filing*) dikarenakan sangat membantu dalam proses penggunaannya maka tingkat penggunaan akan semakin tinggi, sehingga minat penggunaan semakin meningkat. Dalam peningkatan yang terjadi tersebut akan mempengaruhi penggunaan sistem secara berkelanjutan. Dalam penelitian Lias, et al. (2009) dalam Desmiyanti (2012), Pangesti (2013),

Wibisono dan Toly (2013), kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* berpengaruh signifikan. Namun berbeda dengan penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini layak dilakukan dengan tujuan untuk memverifikasi apakah teori tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* dalam penyampaian SPT Tahunan dengan setting tahun penelitian, objek penelitian dan variabel independen yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Selain itu, penelitian mengenai penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh wajib pajak di Indonesia masih sedikit. Padahal hal ini perlu dipahami lebih dalam, mengingat semakin gencarnya Direktorat Jenderal Pajak mencanangkan penggunaan *e-Filing* dalam pembayaran pajak di Indonesia. Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Noviandini (2012). Dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian yang direplikasi, yaitu:

1. Menambahkan variabel independen berupa, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) yang diambil dari penelitian Desmiyanti (2012). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Tahun penelitian ini akan dilaksanakan pada tahun 2015, sedangkan penelitian Noviandini 2012.

3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi, sedangkan objek pada penelitian Noviadini (2012) adalah Wajib Pajak Badan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul dari penelitian ini adalah **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* dalam penyampaian SPT Tahunan pada wajib pajak yang terdapat di KPP Pratama Kosambi”**.

1.2 Batasan Masalah

Melalui penelitian ini, batasan-batasan yang difokuskan untuk diteliti adalah :

1. Objek yang diteliti adalah lingkup wilayah ini hanya terbatas di wilayah kerja KPP Pratama Kosambi.
2. Variabel dependen yang diteliti adalah penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi.
3. Variabel independen yang diteliti adalah Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat ditentukan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
2. Apakah Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
3. Apakah Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
4. Apakah Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap penggunaan *e-Filing*.

3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk memperoleh bukti empiris Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*), secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada:

1. Penulis

Untuk bisa menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mempraktekannya sesuai dengan kondisi yang ada sekarang. Penelitian ini juga memberikan manfaat kepada penulis untuk lebih bisa memahami dan menganalisis suatu masalah serta menambah wawasan penulis mengenai penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi.

2. Instansi Terkait

Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang untuk menetapkan suatu kebijakan dan pelaksanaan peraturan perpajakan yang berkaitan dengan

penelitian ini agar dapat mengoptimalkan penerimaan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi.

3. Peneliti

Sebagai tambahan dan masukan serta pemberian gambaran yang jelas kepada para peneliti yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang telah penulis lakukan.

4. Masyarakat

Sebagai tambahan wawasan bagi masyarakat tentang pentingnya pemrosesan data perpajakan untuk kepentingan bersama, sehingga diharapkan mampu bekerja sama dan memberikan kontribusi kepada negara untuk meningkatkan kinerja dan manfaat dari pajak sebagai salah satu sumber terbesar pendapatan negara.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung analisis serta pemecahan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Bab ini juga berisi uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta model penelitian yang akan diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi dari gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.