

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah suatu negara yang berkembang saat ini, dimana negara Indonesia membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut dipergunakan untuk membiayai berbagai keperluan pemerintah dan pembangunan, antara lain untuk membayar gaji pegawai negeri, pembangunan fasilitas-fasilitas umum seperti jembatan, terminal, dana untuk keamanan, dan fasilitas untuk kesehatan. Oleh karena itu untuk mewujudkannya negara Indonesia memerlukan dana atau penerimaan yang cukup besar bagi kas negara. Sebagaimana telah kita ketahui bersama bahwa pajak memiliki peran yang sangat besar dalam proses pembangunan negara. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan yang mengemban tugas untuk mengatur dan mengamankan penerimaan pajak Negara dituntut agar selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat setiap tahunnya. <http://id.scribd.com> 05 November 2015.

Menurut Fury (2014), sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sehingga sangat dibutuhkan peran aktif serta

partisipasi positif Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang, serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat dimana Wajib Pajak terdaftar, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang banyak dan juga tempat yang luas, serta waktu proses yang lambat karena dikirim secara manual. Untuk menyikapi hal tersebut pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara online, karena dengan menggunakan fasilitas internet informasi dapat diperoleh dengan sangat cepat dan juga mudah. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). *E-filling* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya, Novarina (2005) dalam Sugihanti (2011). ASP adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP untuk menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke DJP, (Fury, 2014).

Fasilitas e-filing merupakan cara yang paling mudah dan nyaman dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja termasuk hari libur dan Wajib Pajak tidak perlu datang ke KPP secara langsung dan konfirmasi yang diperolehnya pun *real time*. Dengan adanya fasilitas e-filing diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada sektor administrasi perpajakan di Indonesia, serta menjadi jalan keluar yang dapat membantu memangkas biaya, sumber daya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memroses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu yang kemudian mendukung KPP dalam melakukan percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi dan persiapan pelaporan SPT serta menunjukkan bahwa DJP selalu berupaya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menggunakan *e-filing*, (Fury, 2014).

Beberapa peneliti terdahulu mencoba untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi (*technology usage*). Venkatesh dan Moris (2003) melakukan penelitian untuk melihat perbedaan gender terhadap faktor sosial dan peran mereka dalam penerimaan teknologi dan perilaku pemakai dengan *technology acceptance model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian selanjutnya oleh *Vankatesh et al.*, (2003) yang mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan SI. Hasil dari penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan SI sedangkan minat pemanfaatan SI dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan SI.

Penelitian yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filling* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa kewajiban menggunakan *e-filling* akan menyebabkan tidak signifikannya pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan senyatanya. Selain itu kerumitan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan senyatanya, demikian pula jenis kelamin juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Ivana (2013) juga melakukan studi empiris terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filling* dengan *technology acceptance model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filling*.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filling* ini mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya dengan mendasarkan pada teori TAM. *Technology Acceptance Models* (TAM) merupakan salah satu model yang

paling banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI). TAM adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000) dalam Salim (2013). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integritas teknologi yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model The Theory of Reasoned Action (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975) dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dalam hal ini kaitannya dengan e-filling, perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan e-filling ditentukan oleh minat dan minat itu sendiri dibentuk dari sikap dan norma subjektif, (Sugihanti, 2011).

Sistem Teknologi Informasi dalam hal ini kaitannya dengan e-filling tentunya akan berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Task Technology Fit (TTF), dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) yang secara langsung teori ini berpegang bahwa

teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. Kepuasan pengguna terhadap teknologi yang digunakan dapat dilihat dari tingkat keamanan dan kerahasiaan teknologi tersebut. Pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan Teknologi Informasi yang dimaksud adalah e-filing. TTF menjelaskan bahwa tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan e-filing sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem e-filing tersebut bahkan secara berkelanjutan (intensitas).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ivana (2013), penelitian ini mengacu pada penelitian tersebut dengan menggunakan model kesuksesan *Technology Accaptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ivana (2013) adalah tahun penelitian dan variabel yang digunakan, yang mana pada penelitian Ivana (2013) dilakukan pada tahun 2013, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2016. Pada variabel penelitian yang digunakan, penelitian ini menambah variabel keamanan dan kerahasiaan seperti yang digunakan pada penelitian Desmayanti (2012). Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul:

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN *E-FILLING*”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*?
3. Apakah kesukarelaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*?
4. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*?
5. Apakah Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*.
2. Menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*.
3. Menguji pengaruh kesukarelaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*.

4. Menguji pengaruh faktor sosial terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*.
5. Menguji pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filling*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. 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.
- b. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filling*.

- c. Bagi Application Service Provider (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi e-filling selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, merupakan bentuk ringkas dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran permasalahan yang diangkat. Berisi latar belakang masalah yang menjelaskan mengenai alasan-alasan yang mendukung permasalahan dari penelitian, rumusan masalah mengenai masalah-masalah yang nantinya akan dicari jawabannya melalui pengujian, tujuan penelitian untuk mencari jawaban dari perumusan masalah penelitian, manfaat penelitian yang menjelaskan hal-hal yang bermanfaat yang ingin diperoleh dengan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, merupakan dasar analisis dari penelitian yang akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Berisi variabel dependen, variabel independen, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian sekarang, kerangka teori yang memberikan gambaran alur hubungan variabel, dan hubungan antar variabel yang dijelaskan dalam pengembangan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, menguraikan langkah-langkah yang dilakukan untuk bisa menjawab permasalahan penelitian secara sistematis,

sehingga bab ini berisi tentang jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, dalam bab ini berisi gambaran umum hasil penelitian, hasil pengujian asumsi, dan pembahasan.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian yang menjawab hipotesis penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan hasil penelitian juga untuk penelitian selanjutnya.