BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara (Sari,2015).Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Sari,2015).Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System* dan *Self assessment System* (Sari, 2015).Di Indonesia sistemperpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajakyang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong olehpihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Diana Sari, 2013).

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan (Dewi, 2009). Kemajuan teknologi dalam teknologi kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik (Dewi,2009). Menurut Pratama (2008), arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis (Pratama, 2008).

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik (Winna,2011). Arsip elektronik merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Winna,2011). Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak (Novarina, 2005).

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (Novarina, 2005). Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filling* atau *Electronic Filing System*(Novariana,2005).

E-filing suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online*. Tujuan utama *e-filling* untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak (Dewi,2009). 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).Dengan *e-filling* maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan aman. SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga terjamin kerahasiaannya (Titis,2011). Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut (N.Citra Noviandini,2012).

Penggunaan *e-filling* memanfaatkan jaringan internet, maka untuk dapat menggunakan *e-filling* Wajib Pajak dituntut untuk dapat mengoperasikan internet.Terkait permasalahan dari penggunaan *e-filing* yang pertama adalah terkait jaringan internet (Sari,2015).Contohnya ketika Wajib Pajak ingin mengakses EFIN (Mekar Satria Utama, DetikFinance.com:2016). EFIN atau Electronic Filing Identification Number adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Ditjen Pajak kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* (Mekar Satria Utama, DetikFinance.com:2016).

Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing.*Menurut Davis dalam penelitian Laihad menyatakan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan senyatanya lebih kuat dibandingkan konstruk manapun (Laihad, 2013).Hal ini berartiSemakin tinggi kegunaan atau manfaat yang disajikan maka wajib pajak akan semakin tertarik menggunakan sistem *e-filing*.

Persepsi Kegunaan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis,2003). Persepsi Kegunaan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka

(Adamson, I., & Shine, J. ,2003).Persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan sebagaisuatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akanmendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008).

Persepsi Kegunaan 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 (Yohanes,2015). Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Yohanes,2015).

Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing.* Persepsi kemudahan teknologi sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut tak perlu bersusah payah (Davis,2003). Konsep persepsi kemudahan penggunaan ini mencakup tujuan penggunaan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pengguna (Davis,2003).Hal ini berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan mempengaruhi tingkat Penggunaan *e-Filing*.

Persepsi Kemudahan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi Kemudahaan juga sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) (Habib dkk, 2013). Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah

digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Habib dkk ,2013).Persepsi Kemudahan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak (Habib,dkk ,2013).

Terkait permasalahan mengenai Persepsi Kemudahan,yaitu banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam mengakses *e-filing* dan mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara online di *e-filing* (Ken Dwijugiasteadi, DetikFinance: 2016). Pihaknya juga mengaku bahwa yang menjadi kendala adalah jaringan internet daerah – daerah tertentu sehingga para wajib pajak mengalami kesulitan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* (Ken Dwijugiasteadi, DetikFinance: 2016).

KPP Pratama Bandung Majalaya sebagai salah satu kantor administrasi pajak area Bandung. KPP Pratama Bandung Majalaya beralamatkan di Jalan Peta No.7, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Bandung. Kegiatan – kegiatan yang dilakukan di KPP Bandung Majalaya sebagai berikut: 1. Pelayanan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. 2. Melaksanakan kegiatan operasional perpajakan, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak langsung lainnya serta penagihan pajak. 3. Kegiatan pengawasan dan pemeriksaan atas PPh dan PPN serta penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. 4. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat.

Menurut Bapa Ayi Miraz Sidiq selaku pegawai pajak bagian ekstensifikasi KPP Majalaya Bandung mengatakan, fenomena yang terjadi di KPP Pratama Majalaya Bandung mengenai *E-Filing* adalah walaupun aplikasi *e-filing*

bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan nya tetapi masih banyak Wajib Pajak yang memilih menyampaikan Surat Pemberitahuan secara manual, dikarenakan jaringan sering *error,* gagal *load* pada saat melakukan pelaporan dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke database DJP, sehingga mengancam kemanan data dari setiap wajib pajak (Ayi Miraz,2017).

Penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* sebelumnya pernah diteliti oleh Risal C.Y Laihad (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing***.** Namun berbeda dengan penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Adapun penelitian yang tentang pengaruh persepsi kemudahaan terhadap penggunaan *e-filing* sebelumnya pernah diteliti oleh I Wayan Maha Hredaya Dharma (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing.* Dan menurut Ahmad Teguh Perkarsa (2015) menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing.* Hal ini berarti semakin tinggi kemudahan penggunaan yang disajikan maka wajib pajak akan semakin tertarik menggunakan sistem *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengambil judul **"Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing"*.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Banyaknya Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Majalaya lebih memilih melaporkan pajaknya dengan cara manual karena mekanisme pajak mengenai sistem *e-filing* yang masih sulit dipahami.
2. Sering terjadinya jaringan yang *error* dan gagal *load* pada saat melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*, sehingga membuat Wajib Pajak merasa kesulitan dalam pengaksesan *e-filing.*

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan *Independent Variable* terhadap *dependent variable* (Kothari,2008), yaitu mengetahui dan menguji Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing.*

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Majalaya Bandung.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* pada Majalaya Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini menjelaskan tentang manfaat dan kemudahan yang akan diperoleh dari hasil penelitian, dan bagi pihak – pihak yang akan diperoleh data dan informasinya dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan baru. Khususnya bagi penulis dan umumnya bagi yang membaca hasil penelitian ini.

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

2. Wajib Pajak

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Peneliti/Penulis

   Penelitian ini berguna sebagai salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Seminar Akuntansi sekaligus untuk mengembangkan pengetahuan dan menambah wawasan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing.*

2. Bagi Unikom

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi sumbangan pemikiran dan kajian dalam penelitian.