

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat, informasi yang tersedia tidak hanya dalam bentuk tercetak, namun tersedia juga secara elektronik. Hal itu pun menjadi peluang bagi pemerintah untuk memperbaiki pelayanan bagi publik. Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar berguna untuk masyarakat luas.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama bidang komputer dan ilmu komunikasi menyebabkan perubahan sistem dalam suatu organisasi yang berdampak pada cara kerja untuk mencapai kemajuan pekerjaan. Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan baik secara finansial maupun jaringan. Dalam perkembangan teknologi yang pesat saat ini, penulis memandang bahwa kemajuan suatu organisasi sangat tergantung pada teknologi, sistem informasi, budaya organisasi dan sistem manajemen yang dipakai.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-government* telah diperkenalkan di Indonesia melalui Intruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetaygunaan Telekomunikasi Media dan Informatika (Telematika) di Indonesia yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus

menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Manfaat dari *e-government* sendiri adalah untuk efisiensi, efektivitas, transparansi, inovasi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah. Hadirnya *e-government* dapat menyelesaikan kegiatan administrasi pemerintahan agar lebih cepat dan menyediakan cara yang lebih mudah bagi pemerintah untuk berkomunikasi dengan entitas eksternal seperti masyarakat dan kalangan bisnis melalui media teknologi.

Salah satu dari pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yaitu pajak. Naranthaka (2010) menyatakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan di Indonesia adalah pajak. Tidak lepas dari yang dinyatakan Naranthaka, Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki misi yaitu menghimpun penerimaan daerah melalui perpajakan guna menunjang APBN. Selain itu peran dalam administrasi sangat berpengaruh untuk melaksanakan peraturan perpajakan. Administrasi dapat berjalan dikarenakan adanya sistem administrasi yang sesuai dan dapat digunakan, oleh karena itu untuk memaksimalkan dari sektor pajak di butuhkan sistem administrasi pajak yang baik.

Dalam meningkatkan mekanisme kontrol agar lebih efektif, dan juga ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai DJP yang mengatur perilaku pegawai dengan melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*. *E-filing* merupakan sebuah sistem layanan yang mengirim atau penyampaian SPT secara *online* atau elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan dan juga organisasi) ke DJP melalui sebuah *application service provider* (ASP) dengan memakai jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*. Menurut Fasmi & Misra (2012), perubahan program administrasi perpajakan diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri fungsi yang khusus. Struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap WP. Sistem administrasi perpajakan modern mengikuti kemajuan dan perkembangan

teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-filing*, *e-SPT*, *e-Registration*, dan *e-Billing*.

Dengan menggunakan *e-filing* lebih mempermudah masyarakat dan juga pemerintah. Menurut penelitian Dewi (2009), tujuan penggunaan *e-filing* dilakukan agar WP mendapatkan kemudahan untuk memenuhi kewajibannya sehingga melakukan kewajiban perpajakan bisa lebih mudah dilaksanakan dan juga agar dapat capai administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan. Penggunaan *e-filing* juga dapat membantu lingkungan, dengan menggunakan *e-filing* mengurangi beban terhadap administrasi laporan perpajakan terhadap penggunaan kertas. Penggunaan *e-filing* memberikan dukungan terhadap kantor pajak agar mudah dan cepat untuk melakukan pelaporan perpajakan dalam hal pelaporan SPT dan menghemat waktu administrasi, distribusi dan penyimpanan laporan SPT.

WP dalam melakukan administrasi perpajakan tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan mengantri, apabila telah menggunakan *e-filing*, hal ini dapat terjadi karena melaksanakan perpajakan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja serta dikirim langsung ke database DJP dengan kemudahan jaringan internet. Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu website yang dimiliki Dirjen Pajak sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak WP yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP akibat kurangnya sosialisasi yang diberikan (Aviliani, 2013).

Teori yang berkaitan dengan e-filing yaitu *technology acceptance model* (TAM). TAM adalah model berbasis niat yang berasal dari *theory of reasoned action* (TRA), dimana niat pengguna suatu sistem teknologi informasi didasari oleh pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) yang dikembangkan oleh Davis (1989)

Persepsi kegunaan sebagai manfaat yang diperoleh. Persepsi kegunaan didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Sedangkan Dewi (2009) yang menyebutkan bahwa pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah persepsi berpengaruh terhadap ketertarikan WP.

Persepsi kemudahan penggunaan sebagai derajat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan penggunaan didukung oleh penelitian Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku seseorang, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan Oktaviani (2015) persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah persepsi berpengaruh terhadap ketertarikan WP.

Kebermanfaatan teknologi informasi sebagai pemanfaat teknologi yang digunakan untuk membantu agar memperoleh manfaat. Kebermanfaatan teknologi informasi didukung oleh penelitian Wibisono & Toly (2014) kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan penelitian Tania (2014) menyatakan walaupun kondisi fasilitas teknologi *e-filing* tidak memadai dan memiliki kecepatan akses yang kurang baik, minat Wp untuk menggunakan *e-filing* tidak kan berpengaruh. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah kebermanfaatan teknologi dan informasi berpengaruh terhadap ketertarikan WP.

Keamanan dan kerahasiaan sebagai suatu kepercayaan yang timbul dan perasaan aman yang didapat. Keamanan dan kerahasiaan didukung oleh penelitian Kirana (2010), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) keamanan dan kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap ketertarikan WP.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali penerimaan dari sistem yang berubah yaitu *e-filing* sebagai cara untuk melakukan pelaporan SPT di masyarakat, dengan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, teknologi informasi, dan keamanan dan kerahasiaan terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Wibisono & Toly (2014). Perbedaan pada penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitiannya yaitu Wajib Pajak Orang pribadi, karena objek penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak badan. Pembaruan yang lain dari penelitian ini adalah pada daerah penelitian yaitu Jayawijaya, karena pada penelitian sebelumnya bertepatan di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan juga penelitian ini merupakan Studi Empiris terhadap Wajib Pajak PNS di Jayawijaya.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil area penelitian di Kabupaten Jayawijaya. Hal ini dilakukan karena timbulnya opini bahwa kurangnya sosialisasi perpajakan menggunakan *e-filing* untuk mempermudah dalam melakukan perpajakan. Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak kabupaten jayawijaya sejak dikembangkan di tahun 2014 jumlah WP yang berminat menggunakan *e-filing* di kabupaten jayawijaya hingga november 2017 hanya sekitar 567 WP dari 32.440 WP terdaftar yang wajib menyampaikan SPT, atau sebanyak 1,7% WP yang menggunakan *e-filing*. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* untuk melakukan pelaporan pajak sangat kurang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis bermaksud untuk menyusun penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI *E-FILING* TERHADAP KETERTARIKAN WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN *E-FILING* (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak PNS di Jayawijaya)”**

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar mendapatkan penelitian yang lebih fokus dan mendalam. Batasan masalah di dalam penelitian ini adalah pembatasan variabel yang sesuai dengan penelitian ini, yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Teknologi dan Informasi, dan Keamanan dan kerahasiaan terhadap ketertarikan Wajib Pajak menggunakan *e-filing*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di tarik permasalahan:

1. Apakah persepsi kegunaan penggunaan berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*?
3. Apakah kebermanfaatan teknologi dan informasi berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap ketertarikan wajib pajak menggunakan *e-filing*?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menguji apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*.
2. Untuk menguji apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*.
3. Untuk menguji apakah kebermanfaatan teknologi dan informasi berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*.
4. Untuk menguji apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap ketertarikan WP menggunakan *e-filing*.

E. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di harapkan dapat memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktisi

1 Manfaat secara teoritis

Diharapkan dapat memperkaya teori teori dan pengetahuan mengenai kegunaan *e-filing*

2 Manfaat secara praktisi

- a. Perusahaan atau orang Pribadi, mempermudah untuk melakukan pelaporan SPT secara simple.
- b. KPP, untuk membantu mensosialisasikan dan menarik minat untuk melakukan pelaporan SPT.
- c. Penelitian lain, penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penelitian ini bisa menjadi referensi masa mendatang jika ada yang berminat untuk melanjutkannya.