

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penerimaan dari sektor perpajakan memegang peranan yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara, karena penerimaan terbesar suatu negara adalah bersumber dari pajak. Penerimaan negara yang bersumber dari sektor pajak ini akan digunakan untuk pembiayaan umum dari segala kegiatan pemerintah bahkan menjadi salah satu tolok ukur dari keberhasilan suatu perekonomian suatu negara. Hal ini menjadi pemicu bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak (WP) dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada WP. Secara umum, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, WP harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, dan memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual. Saat ini dibutuhkan sistem

administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat secara elektronik diseluruh KPP.

DJP telah mengeluarkan Keputusan DJP Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian SPT secara Elektronik. Pada tanggal 24 Januari 2005, Presiden Republik Indonesia (RI) bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* (Laihad, 2013). Dalam keputusan DJP tersebut dinyatakan bahwa Penyampaian SPT secara Elektronik (*e-filing*) dilakukan melalui Perusahaan *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh DJP. Untuk pengaturannya lebih lanjut, maka dikeluarkanlah Peraturan DJP Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara *e-filing* melalui Perusahaan ASP. Selain itu, *e-filing* bisa melalui *website* DJP (www.pajak.go.id). Secara umum, penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan DJP Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan DJP Nomor PER-19/PJ/2009. Secara khusus, penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan DJP Nomor PER-39/PJ/2011 yang diperbaharui menjadi Peraturan DJP Nomor PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang

menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *website* DJP (www.pajak.go.id).

Dengan adanya sistem *e-filing* ini WP akan lebih mudah dalam melakukan kewajibannya tanpa harus mengantri di KPP sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa WP dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja. Baik di dalam negeri maupun di luar negeri, tidak tergantung dengan jam kantor dimana data dikirim langsung ke *website* DJP maupun melalui Perusahaan ASP.

Berdasarkan penjelasan mengenai *e-filing* diatas dapat disimpulkan bahwa *e-filing* memudahkan penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada WP bahwa SPT itu sudah benar dan diterima. Oleh karena itu, sistem *e-filing* ini akan membantu dalam mengurangi biaya maupun waktu yang dibutuhkan WP untuk menyiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu. *E-filing* membantu KPP dalam hal mempercepat penerimaan laporan SPT, memudahkan kegiatan administrasi, data lebih akurat, dan mempermudah dalam melakukan pengarsipan SPT.

Saat ini belum semua WP menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau WP belum bisa menerima teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (Laihad, 2013). Pola pikir dari WP yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan

secara manual, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi WP maupun DJP. Dewi dan Ratih (2009, dalam Laihad, 2013) mengatakan jika partisipasi WP dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *e-filing*, antara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012); Laihad (2013); dan Sesa, Upa, dan Tjahjono (2015). Variabel-variabel yang digunakan oleh Noviandini (2012); Laihad (2013); dan Sesa, dkk. (2015) adalah persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna; persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap terhadap perilaku; persepsi kemudahan, dan persepsi kemanfaatan. Penelitian Sesa, dkk. (2015) tidak konsisten dengan penelitian Noviandini (2012). Penelitian yang dilakukan Noviandini (2012) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian Sesa, dkk. (2015) menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap kepatuhan formal WPOP dalam menyampaikan SPT Tahunan. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan WP.

Persepsi kemanfaatan merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Persepsi kemanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Semakin besar tingkat WP dalam menggunakan *e-filing* maka semakin besar pula tingkat kemanfaatan bagi mereka yang menggunakan. Sebaliknya, semakin sedikit tingkat WP dalam menggunakan *e-filing* maka yang terjadi adalah WP merasa bahwa *e-filing* kurang bermanfaat bagi mereka yang menggunakan.

Persepsi Kemudahan juga merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Persepsi Kemudahan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (Davis, 1989). Kemudahan dalam penggunaan menyebabkan WP menjadi tertarik dalam menggunakan *e-filing*. Sebaliknya, jika penggunaan *e-filing* sulit akan menyebabkan WP tidak tertarik dalam menggunakannya.

Kepuasan WP juga merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan WP adalah perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Seddon dan Kiew, 1994). Kepuasan dalam penggunaan *e-filing* membuat WP akan tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Sebaliknya, jika tidak puas dalam penggunaan *e-filing* maka WP tidak akan menggunakan sistem tersebut.

Penelitian yang akan dilakukan mengambil lokasi di Blora Jawa Tengah. Berdasarkan kompasiana.com tanggal 18 Maret 2014, Bupati Blora Djoko Nugroho memberikan ucapan selamat kepada KPP Pratama Blora yang berhasil menjadi nomor satu nasional dalam perolehan jumlah WP yang menyampaikan laporan secara *e-filing*. Variabel yang digunakan sama dengan variabel dalam penelitian Noviadini (2012), karena ingin membandingkan hasil antara Yogyakarta dimana WP yang menggunakan *e-filing* masih sedikit tetapi hasilnya signifikan dengan Blora dimana WP yang menggunakan *e-filing* cukup banyak. Berdasarkan uraian di atas, penulis termotivasi untuk membuktikan apakah WPOP yang berada di Blora memahami manfaat dari *e-filing* tersebut, kemudian apakah *e-filing* mudah dalam penggunaannya, dan yang terakhir adalah apakah WPOP puas dengan adanya *e-filing*.

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disajikan pada latar belakang, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora?
3. Apakah kepuasan WP berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Membuktikan persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora.
2. Membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora.
3. Membuktikan kepuasan WP berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Blora.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi dunia akademik dan praktik, yang secara spesifik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa/i untuk menambah pengetahuan mengenai *e-filing* yang merupakan sarana penting dalam pelaporan pajak. *E-filing* membantu mempermudah WP dalam melaporkan SPT mereka karena tidak perlu datang ke KPP tetapi cukup secara *online*.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan KPP Pratama Blora, terutama dalam memberikan kebijakan kepada para WP yang masih kesulitan dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka melalui *e-filing*.

1.4. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, sistematika penulisan secara runtut dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan, teori yang digunakan dalam penelitian, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai metode penelitian meliputi desain penelitian, identifikasi variabel dan definisi operasional, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi; sampel; dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan, dan saran untuk penelitian.