

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan pada bidang informasi dan teknologi yang dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat. Dengan berkembangnya bidang informasi dan teknologi, maka hal ini berdampak pada kemajuan bidang kearsipan yang semakin baik, terutama bagi kantor-kantor yang memerlukan pelayanan cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip lebih efektif dan efisien. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, salah satunya adalah perpajakan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara selain penerimaan dari sumber migas dan non migas. Dengan demikian, pajak merupakan sumber penerimaan strategis yang dapat digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat sesuai dengan tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pajak harus dikelola dengan baik agar keuangan negara dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Semakin bertambahnya wajib pajak yang tak lepas dari tingginya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini, membuat petugas pajak sulit dalam mengelola SPT Masa maupun SPT Tahunan secara manual. Berdasarkan sumber dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat dapat diketahui bahwa beberapa kelemahan dari pengolahan SPT secara manual yaitu membutuhkan waktu yang lama dalam proses merekam lampiran SPT, tingginya risiko kemungkinan kesalahan yang terjadi pada saat perekaman data, dan perekaman SPT secara manual juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, serta berpengaruh untuk memperlambat proses pelayanan pajak lainnya.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Setelah sukses menerapkan sistem administrasi perpajakan modern

melalui program *e-SPT*, Direktorat Jenderal Pajak melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>). *E-Filing* adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *real time* dengan menggunakan media internet melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet sehingga, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak dengan menggunakan kertas.

*E-Filing* merupakan produk yang relatif masih baru, karena *E-Filing* sendiri mulai berlaku sejak 1 Maret 2009 namun dalam pelaksanaannya baru dijalankan pada tahun 2011. Sehingga, perlu dilakukan penyesuaian dan pengenalan lebih mendalam kepada wajib pajak. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-Filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini, dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-Filing* kepada wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang besar bagi wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak. Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan

kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Noviani (2012) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang menggunakan teori Davis (1989) model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*. Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLean juga dilakukan oleh Subramanian (2005) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), antara penggunaan sistem (*use*) dan *individual impact*, kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*), dan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kualitas sistem (*system quality*) penelitian ini layak dilakukan karena untuk memverifikasi apakah teori tentang pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan *e-filing* serta kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* dengan setting objek penelitian dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat sedangkan penelitian yang dilakukan Noviani (2012) penelitian tersebut mengambil sampel wajib pajak di Yogyakarta dengan jumlah responden 30 wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menganalisis perilaku wajib pajak yang mempengaruhi kelangsungan penerapan *e-Filing* seperti mengenai kepuasan wajib pajak orang pribadi agar

tetap konsisten dalam menggunakan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *Electronic Filing (E-Filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan informasi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat, maka penulis akan melakukan penelitian mengenai:

1. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap pembahasan, serta agar penelitian menjadi terarah dan sesuai dengan masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan

dan persepsi kepuasan pengguna secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Sebagai bahan bacaan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya dan wajib pajak orang pribadi mengenai penggunaan *e-Filing* secara efektif.
2. Sebagai masukan dan sumbang saran kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-Filing*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi Laporan Akhir secara ringkas dan jelas. Sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab, dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mengemukakan tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul, merumuskan masalah yang dihadapi objek tempat penulis melakukan penelitian, ruang lingkup pembahasan, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

**BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis akan menguraikan teori-teori yang terkait dan melandasi penelitian ini yang meliputi pengertian pajak, pengertian wajib pajak, pengertian SPT, pengertian *e-Filing*, penggunaan aplikasi *e-Filing* dan berbagai aspek pendukung mengenai wajib pajak dan kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

**BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang sampel yang digunakan dalam penelitian dan informasi data-data yang diperlukan dalam melakukan pengujian penelitian meliputi identifikasi dan definisi operasional variabel, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, serta model dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV            HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini pembahasan dan analisa data berdasarkan bab-bab sebelumnya dengan mendeskripsikan hasil penelitian, serta melakukan analisa dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

**BAB V             SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah bab terakhir dimana penulis memberikan kesimpulan dari isi pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini juga penulis memberikan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat dalam pemecahan masalah berupa kesimpulan dan saran.