

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan dalam negeri yang diharapkan dapat menunjang pembelanjaan negara dan pembangunan nasional. Saat ini berbagai usaha telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak. Menurut Generalis (2000), upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak tersebut dilakukan melalui reformasi perpajakan, dimana reformasi perpajakan tersebut dapat berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan dimana seluruh kegiatan administrasi dapat dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini atau modern.

Salah satu wujud dari reformasi perpajakan adalah adanya modernisasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan Sistem Elektronik yang handal dan terkini (Pandiangan, 2007:64). Sistem *e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT Elektronik (*Application Service Provider*). Melalui penggunaan sistem *e-Filing*, Kepala KPP Pratama Bandung Cicadas, Ismujiraharjo (2017) mengemukakan bahwa, dengan berbagai kemudahan yang diberikan diharapkan Direktorat Jenderal Pajak mampu memberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat

meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Selanjutnya Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, sehingga akhirnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat dan target penerimaan pajak dapat terealisasi.

Pada kenyataannya tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Hal ini dikemukakan oleh Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro (2016), bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam hal pelaporan SPT masih rendah, yaitu baru 11 persen dari seluruh penduduk Indonesia (27 juta), dimana hanya 10 juta ( $\pm 37\%$ ) yang menyampaikan SPT. Lebih lanjut Bambang Brodjonegoro menjelaskan bahwa sistem *e-Filing* bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak agar tidak perlu repot mengantri dan mengisi formulir secara manual. Hal senada dikemukakan oleh Pengamat perpajakan Bako (2016), bahwa penggunaan sistem *e-Filing* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT sehingga rasio antara jumlah pengguna sistem *e-Filing* dan laporan konvensional diharapkan dapat meningkat.

Menurut Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) Prastowo (2016), sistem pajak elektronik (*e-Filing*) masih menemui banyak kendala di lapangan, antara lain masalah koneksi internet, dan persepsi masyarakat bahwa sistem *e-Filing* menyulitkan. Selain kendala tersebut, Kepala Subdit Penyuluhan DJP Prawatyani (2015) menyatakan bahwa, saat ini masih banyak masyarakat awam yang belum merasakan manfaat dari penggunaan *e-Filing* karena menganggap bahwa sistem ini lebih

rumit dan hanya diperuntukkan bagi orang-orang yang memiliki perangkat pendukung dan memiliki pemahaman terhadap teknologi .

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak juga terjadi pada pelaku UMKM sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang (Kabid) Pendaftaran dan Ekstensifikasi DJP Kanwil Jawa Barat II, Kalvin (2015). Hal tersebut disebabkan karena mayoritas pelaku UMKM adalah pelaku usaha rumah tangga sehingga kurang peduli terhadap masalah perpajakan. Hal ini ditegaskan oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat DJP, Yoga (2016) yang menyatakan bahwa jumlah pelaku UMKM cukup banyak, namun para pelaku UMKM belum bersedia melaporkan pajaknya.

UMKM memiliki peran yang cukup penting karena sektor UMKM memberikan kontribusi yang cukup signifikan bagi perekonomian nasional. Hal ini didukung oleh pernyataan Menteri Koperasi dan UMKM Puspayoga (2016) yang menyatakan bahwa, besarnya kontribusi UMKM terhadap PDB nasional pada tahun 2015 mencapai Rp.6.228.285 miliar atau 61,41% dari total PDB. Angka statistik tersebut mengindikasikan bahwa banyaknya potensi pajak yang dapat digali dari sektor UMKM.

Bukti masih rendahnya jumlah pengguna sistem *e-Filing* terlihat dari capaian indikator kinerja utama Direktorat Jenderal Pajak 2015 yaitu jumlah penyampaian SPT melalui sistem *e-Filing* pada tahun 2015 baru sebesar 2.686.469 SPT atau 8% dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 33.336.122.

Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007), Persepsi Kemanfaatan (*Perceived*

*Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan faktor utama yang mempengaruhi segi penggunaan atau pengadopsian teknologi karena kedua faktor ini dapat memprediksi minat berperilaku (*Behavioral Intention*) penggunaan nyata teknologi (*Actual Use*) saat ini dan dimasa yang akan datang. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Moorthy, *et al.*(2014) yang menyatakan bahwa dengan mengadopsi model Technology Acceptance Model (TAM) terdapat pengaruh positif antara Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap minat penggunaan sistem *e-Filing* pada kalangan akademisi di Perak Malaysia.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Roopashnee *et al.* (2016) yang membuktikan bahwa, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dengan minat penggunaan (*Behavioral Intention*) untuk menggunakan sistem *e-Filing*. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sareba'Sesa *et al.*(2015), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap penerapan sistem *e-Filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan hasil penelitian terdahulu, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif antara persepsi kemudahan dan kemanfaatan terhadap penggunaan sistem. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian untuk menguji kebenaran teori dan membandingkan hasil penelitian terdahulu terhadap objek penelitian yang berbeda dengan judul ”**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan**

terhadap Penggunaan Nyata Sistem *e-Filing* dengan Minat sebagai Variabel *Intervening* ( Survey terhadap Wajib Pajak UMKM di Kota Bandung )”

## 1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dalam penggunaan sistem *e-Filing*?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) penggunaan sistem *e-Filing*?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing*?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) penggunaan sistem *e-Filing*?
5. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing*?
6. Bagaimana pengaruh minat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing* ?
7. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) melalui minat penggunaan (*behavioral intention*)?

8. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) melalui minat penggunaan (*behavioral intention*)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*)
2. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) penggunaan sistem *e-Filing*
3. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing*
4. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat penggunaan (*behavioral intention*) penggunaan sistem *e-Filing*
5. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) penggunaan sistem *e-Filing*
6. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh minat penggunaan (*behavioral intention*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing*

7. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing* dengan melalui minat penggunaan (*behavioral intention*)
8. Untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan nyata (*actual use*) sistem *e-Filing* dengan melalui minat penggunaan (*behavioral intention*)

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan, dan akademisi yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem *e-Filing* dengan minat sebagai variabel *intervening* oleh Wajib Pajak UMKM di Kota Bandung.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi penggunaan sistem *e-Filing* sehingga nantinya kualitas sistem yang ada dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.