

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kita ketahui bahwa perkembangan teknologi di zaman ini terjadi begitu cepat, hal ini memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat yang semuanya telah menggunakan teknologi canggih. Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap cara berkomunikasi tidak langsung yang menggunakan jaringan internet. Peranan teknologi sangat penting dalam proses pengolahan data, berbisnis dan berbagi informasi tanpa memandang tempat dan waktu. Adanya perkembangan teknologi juga dapat membantu masyarakat dalam berkomunikasi secara cepat, mudah, dan praktis. Selain di bidang komunikasi, perkembangan teknologi juga turut memberikan pengaruhnya terhadap perkembangan ekonomi dan khususnya perpajakan di Indonesia. Keadaan ini menjadi tantangan bagi Kementerian Keuangan untuk memberikan akomodasi bagi minat Wajib Pajak yang lebih berani dalam pelaporan pajak (Mulyani, 2018). Terkait adanya perubahan ini Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan dan proses bisnis perpajakan yang dapat menyesuaikan dengan perilaku masyarakat di era digital ini.

Tantangan ini mendorong pemerintah Indonesia khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan modernisasi perpajakan. Modernisasi perpajakan dilakukan sejak awal 2000, dan dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat Indonesia, oleh karena itu modernisasi perpajakan disusun berdasarkan dengan kondisi, iklim, dan

sumber daya yang ada (Pandiangan, 2008:2). Terkait hal ini, dalam proses penyempurnaan modernisasi perpajakan, maka diharapkan dapat mengubah paradigma perpajakan Wajib Pajak dari sistem manual beralih kepada sistem online yang dikenal dengan *e-filing* yang sudah mulai dikenalkan sejak tahun 2004. *E-filing* dimaksudkan untuk meningkatkan minat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan secara elektronik sehingga menjadi lebih mudah, dan praktis. Namun pada kenyataannya tingkat persentasi jumlah pelaporan pajak hanya mencapai 61,7% dari 18.334 juta Wajib Pajak yang seharusnya melaporkan pajak (Prastowo, 2019). Prastowo mengatakan bahwa sebagian Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* belum optimal, hal ini disebabkan SPT elektronik dianggap rumit sehingga Wajib Pajak enggan untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Hal ini berpengaruh terhadap APBN negara yang belum diterima secara maksimal, dan masih dalam kondisi yang rendah (Aviliani, 2019).

Pemerintah saat ini telah berupaya mengenalkan sistem *e-filing* guna meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak serta rutin dalam menyampaikan SPT tahunan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pendapatan dan penerimaan negara dengan tujuan agar APBN negara tidak mengalami defisit secara terus menerus dan pemerintah dapat meningkatkan kualitas yang lebih baik untuk fasilitas-fasilitas umum negara. Salah satu strategi pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah meningkatkan pelayanan masyarakat dalam hal pelaporan pajak dan pembayaran pajak serta akses informasi perpajakan melalui *e-filing* (Ken, 2016). Namun strategi tersebut tidak sepenuhnya mencapai target yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dikarenakan minat penggunaan *e-filing* yang

masih sangat rendah yang dilatarbelakangi oleh beberapa faktor penghambat berkembangnya sistem *e-filing*.

Salah satu faktor yang memengaruhi minat penggunaan *e-filing* adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan itu sendiri diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi tertentu yang diharapkan dapat dilakukan tanpa adanya suatu usaha yang besar atau suatu tingkat dimana seseorang yakin bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informasi dianggap mudah dan tidak membutuhkan usaha dalam penggunaannya (Davis dalam Jogiyanto, 1986:115). Menurut Nasution (2019) masih banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan mengakses *e-filing* melalui Android dikarenakan *performance* aplikasi yang belum bekerja dengan baik. Hal ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga di beberapa wilayah di Indonesia misalnya di Timika. Menurut Kepala KPP Pratama Timika (Sumartono, 2019) masyarakat di Timika masih belum memahami cara penggunaan *e-filing* yang baik dan benar sehingga hal tersebut membuat masyarakat menunda kewajibannya serta menghambat masyarakat dalam membayar pajak. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem *e-filing* agar memudahkan Wajib Pajak dalam menggunakannya.

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* adalah persepsi kemanfaatan. Persepsi kemanfaatan ini merupakan kecenderungan seseorang dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu sistem aplikasi karena tingkat keyakinan bahwa suatu aplikasi tersebut dapat membantu mempermudah aktivitas mereka (Davis dalam Jogiyanto, 1986:114). Belum dipahaminya penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak mengakibatkan belum dapat

dicapainya manfaat secara maksimal (Mardiasmo, 2017). Kita ketahui bahwa proses penerapan suatu sistem tidak mudah untuk dilakukan, karena proses tersebut tergantung dari bagaimana seseorang menggunakan sistem tersebut. Oleh sebab itu ketidakpahaman Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing* membuat sistem itu sendiri menjadi tidak berhasil diterapkan. Akibat dari ketidakpahaman ini membuat implementasi suatu sistem menjadi tidak optimal digunakan. Faktor ini memiliki peranan yang sangat penting, dimana suatu sistem membutuhkan sosialisasi mengenai pengenalan sistem, dan penerapan sistem itu sendiri. Direktorat Jenderal Pajak harus lebih berupaya dalam mensosialisasikan Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*, sehingga Wajib Pajak dapat mengerti betapa pentingnya manfaat dari sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT tahunan. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memiliki peranan penting dalam mensukseskan program pemerintah dalam meningkatkan minat penggunaan sistem *e-filing* yang telah dibentuk oleh pemerintah.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang sebagaimana telah diuraikan dan didukung oleh teori serta hasil penelitian sebelumnya, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan minat penggunaan *e-filing*, dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* dan Dampak Terhadap Penggunaan Nyata Sistem *E-Filing***”. Penelitian ini difokuskan bagi karyawan perusahaan yang telah diwajibkan menggunakan sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kemanfaatan Wajib Pajak
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*
3. Seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*
4. Seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan Wajb Pajak terhadap penggunaan nyata sistem *e-filing*
5. Seberapa besar minat penggunaan terhadap penggunaan nyata sistem *e-filing*

## **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kemanfaatan Wajib Pajak
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan Wajib Pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemanfaatan Wajib Pajak terhadap penggunaan nyata sistem *e-filing*
5. Untuk mengetahui seberapa besar minat penggunaan terhadap penggunaan nyata sistem *e-filing*

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Bagi pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman mengenai besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Diharapkan juga dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Pemecahan Masalah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah informasi untuk membantu mengevaluasi sistem *e-filing*, sehingga kualitas sistem dapat dikembangkan menjadi lebih baik.