

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak adalah salah satu dari sumber pendapatan negara dan merupakan sumber pendapatan yang paling berkontribusi besar dibandingkan dengan sumber pendapatan negara yang lain. Usaha pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan melaksanakan program ekstensifikasi dan intensifikasi pajak oleh (Amaliyah *et al.*, 2010). “Konferensi pers yang memaparkan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) tahun 2017 oleh Kementerian Keuangan mengungkapkan bahwa realisasi penerimaan mencapai 91,00% dari target APBN 2017. Angka ini tumbuh 4,3% dari 2016.” Sembiring, Lidya Julita (02/01/2018). Paparkan Realisasi APBN-P 2017, Sri Mulyani: Defisit 2,57% di Bawah Target Pemerintah (economy.okezone.com, 2018). Peningkatan penerimaan pendapatan pajak merupakan indikator bertambahnya jumlah WP (Wajib Pajak) yang terdiri dari WP Orang Pribadi (OP) dan WP Badan.

Meningkatnya jumlah wajib pajak menyetorkan pajaknya pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan negara dari pajak dengan memperbarui sistem pajak terkait dengan administrasi perpajakan. Pembaruan tersebut dilakukan pada sistem pelayanan pembayaran pajak yang menggunakan teknologi informasi sebagai bentuk modernisasi. Pembaruan pada sistem pembayaran pajak dilakukan pertama

kali oleh DJP (Direktorat Jendral Pajak) semenjak dikeluarkannya Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2014 pada tanggal 14 Mei 2004. Keputusan yang dikeluarkan oleh DJP tersebut memuat tentang penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dilakukan secara elektronik yang selanjutnya disebut *e-Filing*. *e-Filing* merupakan cara yang dipakai oleh WP OP dan WP Badan dalam melaporkan SPT tahunan secara *online* dan *real time* melalui *website* DJP atau ASP (*Application Service Provider*) yang biasa dikenal Penyediaan Layanan SPT Elektronik.

Bahwa ada beberapa manfaat yang dirasakan oleh WP ketika menggunakan *e-Filing* yaitu sistem ini dapat digunakan kapan saja sesuai waktu yang dibutuhkan karena sistem ini dapat dioperasikan 24 jam sehari serta 7 hari dalam seminggu sekaligus dapat digunakan dimana saja dengan menggunakan jaringan internet oleh (Wibisono *et al.*, 2014). Manfaat lainnya yaitu kerahasiaan dan keamanan data dapat dijamin karena untuk mengoperasikan *e-Filing* diperlukan *username* dan *password* yang diberikan oleh DJP bagi pengguna *e-Filing*. “Sampai dengan batas akhir penyampaian SPT 2017 wajib pajak pribadi, yakni 31 Maret 2018, DJP Kementerian Keuangan mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80% WP menggunakan saluran *online* alias *e-Filing* untuk melaporkan SPT mereka.” Djumena, Erlangga (02/04/2018). 10,59 Juta SPT Masuk, 80 Persen Melalui *e-Filing* (ekonomi.kompas.com, 2018).

Jika dilihat dari manfaat yang dapat dirasakan dan untuk meningkatkan jumlah WP yang menggunakan *e-Filing* di Indonesia maka

DJP melakukan berbagai upaya. Salah satunya yaitu dikeluarkan SE (Surat Edaran) Nomor 8/PJ/2015 yang memuat tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Polisi Republik Indonesia (POLRI) diwajibkan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dan menyampaikan SPT Tahunan PPh WP orang pribadi menggunakan *e-Filing*. Akan tetapi terdapat masalah yang dialami dari pihak DJP yaitu “Proses pelaporan SPT pajak dengan sistem elektronik atau *e-Filing* sempat mengalami kendala pada server atau jaringan. terkait hal itu, Menteri Keuangan (Menkeu) menyampaikan permohonan maafnya kepada masyarakat yang ingin melaporkan pajak.” Ika, Aprillia (01/04/2018). Sri Mulyani Minta Maaf *Server* DJP Sempat “Down” Saat Pelaporan *e-Filing*. (*ekonomi.kompas.com.*)

Jika dilihat dari minat WP dalam Penggunaan *e-Filing* terdapat 2 aspek yaitu persepsi WP dan kesiapan teknologi informasi. Persepsi wajib pajak meliputi persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatannya yang merupakan konstruk dari model TAM (*Tehnology Acceptance Model*). Persepsi kemudahan menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dalam menggunakan teknologi bebas melakukan apapun tanpa adanya gangguan yang menjadi kendala bagi pengguna.

Riwayat yang dikatakan Ibnu Umar radliyallahu anhuma bahwasanya Rosulullah Shallallahu alaihi wa sallam bersabda,

وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ

“Dan barangsiapa yang berusaha memenuhi kebutuhan saudaranya maka Allah juga akan berusaha memenuhi kebutuhannya”.[HR al-Bukhoriy: 2442, 6951, Muslim: 2580, Abu Dawud: 4893, at-Turmudziy: 1426 dan Ahmad: II/ 91. Berkata asy-Syaikh al-Albaniy: Shahih].

Persepsi kebermanfaatan menjelaskan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu peningkatan kinerja pengguna dalam mengerjakan sesuatu yang dikemukakan oleh (Saripah *et al.*, 2016). Ada persepsi lain juga yang dapat menjadi faktor menggunakan *e-Filing* yaitu persepsi risiko. Persepsi risiko adalah persepsi oleh WP sejauh mana tingkat kerahasiaan dan keamanan data milik pribadi WP dalam mengoperasikan penyampaian SPT melalui *e-Filing*. Kerahasiaan dapat didefinisikan dengan terjaminnya informasi untuk tidak dapat dilihat dan diakses oleh pihak ketiga. Sedangkan definisi dari keamanan yaitu terjaminnya keamanan data pengguna dari risiko pencurian data dari pihak ketiga. Lalu untuk aspek kesiapan teknologi informasi sendiri dapat dilihat dari kesiapan sistem teknologi informasi itu sendiri. Ketika teknologi diterima oleh para pengguna dengan baik dan tanpa ada rasa ragu dalam mengoperasikan teknologi untuk melakukan pekerjaan maka dapat dikatakan teknologi tersebut telah siap untuk digunakan oleh pengguna yang dikemukakan (Desmayanti, 2012).

Terdapat penelitian sebelumnya yang menguji tentang persepsi kemudahan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rakayana, 2016) dan (Novindra *et al.*, 2017). Hasil dari kedua penelitian tersebut adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Akan tetapi

penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian (Maryani, 2016) yang menyebutkan persepsi kemudahan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Lalu terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti tentang persepsi kebermanfaatan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rakayana, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Selanjutnya terdapat juga penelitian sebelumnya yang meneliti tentang persepsi risiko yang diteliti oleh (Tan *et al.*, 2012) dan (Saripah *et al.*, 2015). Penelitian tersebut menunjukkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Terdapat penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2017). Dalam penelitiannya menunjukkan persepsi resiko berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Adapun penelitian yang meneliti tentang kesiapan teknologi informasi yang dilakukan oleh (Salim, 2013). Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan (Utami, 2017) tentang kesiapan teknologi informasi mempunyai hasil yang berbeda. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang perpajakan dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi Sebagai Variabel *Intervening*”**.

Penelitian ini merupakan kompilasi penelitian yang dilakukan (Tan *et al.*, 2012), (Rakayana, 2016), (Wibisono *et al.*, 2014), (Salim, 2013), (Saripah, 2016) dan (Utami, 2017). Penelitian ini menggunakan persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan persepsi risiko sebagai variabel independen. Lalu penelitian juga ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat penggantian variabel independen kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*. Selain itu juga terdapat perubahan lokasi sampel di Kota Semarang.

#### **B. Batasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang diatas dalam penelitian ini mempunyai batasan masalah yang diharapkan tidak memunculkan bias pada hasilnya. Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan variabel dependen Penggunaan *e-Filing* serta variabel *intervening*-nya yaitu kesiapan teknologi informasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu PNS, TNI, dan POLRI sebagai wajib pajak di dan Kota Semarang.

### C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka menimbulkan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?
5. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?
6. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang masalah serta rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

2. Untuk menguji apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk menguji apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk menguji apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.
5. Untuk menguji apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.
6. Untuk menguji apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

1. Aspek Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan maupun wawasan ilmiah bagi penulis dan pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang.



- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang sejenis, khususnya di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Aspek praktis

- a. Bagi penulis.

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini telah didapat dalam perkuliahan dan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di KPP Pratama di Kota Semarang. Khususnya faktor persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi risiko yang mempengaruhi Penggunaan *e-Filing* melalui Kesiapan Teknologi sebagai variabel *intervening*.

- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi KPP dalam memberikan pelayanan yang prima melalui *e-Filing* bagi WP. Manfaat yang dimaksud adalah hasil dari penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dalam membuat atau mengeluarkan kebijakan khususnya dalam Penggunaan *e-Filing*.

- c. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian

sejenis. Agar dapat mendukung penelitian yang sejenis dalam melakukan penelitian.

d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penyampaian SPT melalui *e-Filing* bagi pihak yang berkepentingan. Terutama bagi WP OP ASN/ PNS, TNI, dan POLRI.