

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu Negara membutuhkan biaya untuk melakukan tugas-tugasnya dan melaksanakan keperluan-keperluan untuk kemakmuran rakyat. Salah satu pendapatan Negara yaitu pajak yang merupakan pendapatan terbesar. Pada situs Badan Pusat Statistik menunjukkan laporan realisasi pendapatan negara yang memperlihatkan pendapatan dari sektor pajak setiap tahun meningkat. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Penerimaan Negara yang Berasal dari Pajak (Dalam Milyar Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan	Peningkatan	Presentase (%)
1	2015	1240418,86		
2	2016	1284970,1	44551,24	0,97
3	2017	1343529,8	58559,7	0,96
4	2018	1518789,8	175260	0,88
5	2019	1643083,9	124294,1	0,92
6	2020	1865702,8	222618,9	0,88

Sumber : Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id)

Dari tabel menunjukkan bahwa setiap tahun pendapatan pajak selalu meningkat hampir 1% dari tahun sebelumnya. Maka dari itu pemungutan pajak merupakan hal penting bagi pemerintahS saat ini. Namun, masih banyak

masyarakat yang menghindari pembayaran pajak padahal hasil pendapatan tersebut digunakan untuk pembangunan infrastruktur masyarakat. Pembangunan infrastruktur seperti pembangunan sekolah, jalan tol, perpustakaan kota, sektor kesehatan, dan lainnya. Hal tersebut yang membuat pemerintah sangat memaksimalkan pendapatan dari berbagai sektor, khususnya sektor pajak yang merupakan pendapatan terbesar. Tetapi Upaya pemerintah dalam meningkatkan pembayaran pajak tidak dapat memaksimalkan pendapatan hanya mengandalkan Direktorat Jendral Pajak saja namun juga membutuhkan kerjasama serta dukungan dari masyarakat itu sendiri.

Agama Islam menerangkan dalil berkaitan mengenai bahwa setiap muslim harus menaati apa yang sudah diperintahkan. Salah satu ayat yang menjelaskan terdapat pada QS. An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

Dari ayat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa setiap muslim harus mematuhi Allah, Rasul maupun ulil amri yang merupakan penetapan hukum Allah. Sama halnya dengan memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Wajib pajak

harus menaati peraturan yang ada di negara karena itu adalah peraturan yang diatur oleh pimpinan negara dan harus ditaati. Selain membayar pajak, masyarakat juga diwajibkan untuk melaporkan pajaknya. Melaporkan pajak mempunyai istilah Surat Pemberitahuan masa atau tahunan. Seiring perkembangan zaman yang saat ini teknologi semakin maju, pemerintah membuat aturan melaporkan pajak menggunakan sistem elektronik yaitu *e-filing*. Pasal 1 angka 7 Peraturan direktorat jenderal Pajak tersebut menjelaskan bahwa “*e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang realtime melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak yaitu melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP atau website penyalur SPT Elektronik”.

E-filing berperan penting untuk meminimalisir kecurangan data, memotong biaya serta waktu wajib pajak selama proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu dan benar. Sudah diberikan sistem yang memudahkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*, selain itu untuk perpindahan penyampaian dan pelaporan dari manual ke *e-spt* dapat memudahkan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengelola pajak.

Menteri keuangan Sri Mulyani menyatakan sampai maret 2020 pengguna *e-filing* baru mencapai Menteri Keuangan mengatakan sudah ada 6.270.656 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan Surat Pelaporan Tahunan (SPT) hingga 9 Maret 2020. Kenaikannya 34% dari WP pribadi yang serahkan SPT di tahun 2019.

Dapat dikatakan makin banyak WP pribadi yang sekarang bayarnya melalui efilling (fasilitas pengisian SPT secara online). Berarti mereka tidak harus ke kantor pajak karena kesadaran pelaporan pajak melalui *e-filing* sudah mulai membaik (tirto.id).

Sudah meningkatnya sikap yang positif dirasakan dalam penggunaan sistem *e-filing*. Banyak orang yang menyikapi sistem cukup sulit digunakan, hal tersebut yang membuat pengguna sistem datang ke kantor pajak terdekat untuk meminta bantuan. Sikap negatif dari individu muncul karena butanya menggunakan sistem *e-filing* dan sistem pendukung yaitu *email*. Hal tersebut membuat individu langsung menggambarkan bahwa sistem tersebut rumit dan sulit digunakan padahal belum mencobanya. Penelitian Pratama, Diana dan Mawardi (2020) mengatakan “Variabel pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak”. Berbeda dalam penelitian Lado dan Budiantara (2018) bahwa “Pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”. Pemahaman teknologi secara umum juga merupakan kesiapan diri sendiri, bila wajib pajak tersebut belum paham untuk menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan mudah untuk menggunakan teknologi tersebut. Berbeda apabila wajib pajak sudah paham dalam teknologi ada kemungkinan individu tersebut akan lebih mudah menggunakan sistem *e-filing*. Maka dari itu sangatlah penting dalam mencari tahu apa persepsi dari sudut pandang masyarakat yang berhubungan penggunaan *e-filing*. Sehingga pihak berwajib akan menyusun suatu sistem penerimaan teknologi informasi yang akan dijadikan panutan untuk perencanaan memperbaiki sistem *e-filing*.

Berkaitan dengan hal diatas, menurut Pratama, Diana dan Mawardi (2020) “Penelitian secara teori mengimplementasikan dan dapat mengembangkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengukur apakah sistem memiliki kekuatan menyediakan dampak kepada wajib pajak agar dapat menilai guna dari manfaat serta resiko dalam penggunaan sistem. Persepsi kemudahan diharap dapat memudahkan warga negara terutama wajib pajak untuk menilai dan memahami nilai dalam sistem *online*”. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang awalnya dikembangkan Davis (1989) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model TAM yang diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975) dengan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (Natalia, Ompusunggu dan Sarwono, 2019).

Dalam penelitian Davis (1989) berbunyi “Persepsi kemudahan penggunaan disebutkan bahwa “ease” artinya “*freedom from difficulty or great effort*”. Selanjutnya “*ease to use perceived*” didefinifikan dengan “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*” Jika diterapkan bagi sistem informasi, maka maksudnya pengguna percaya jika sistem informasi ini dapat digunakan dengan mudah sehingga tidak merasakan kesulitan. Hal ini dapat memberikan kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunanya yang menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem serta mmenjelaskan sistem yang baru bisa diterima oleh pengguna. Kemudian Davis (1989) menyatakan “Persepsi kegunaan disebut “*the degree to*

which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”. Hal bermaksud bahwa pengguna percaya dengan menggunakan sistem informasi tersebut yang akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini menggambarkan manfaat sistem dari penggunaanya yang berkaitan dengan berbagai aspek dan memberikan rasa percaya untuk dapat mengambil keputusan apakah akan menggunakan sistem informasi atau tidak”. Jika para pemakai percaya kalau sistem tersebut dapat memberikan manfaat maka tentu akan menggunakannya, keterbaliknya jika tidak percaya maka tidak menggunakannya kembali (Natalia, Ompusunggu dan Sarwono, 2019).

Penelitian ini merujuk pada penelitian Pratama, Diana dan Mawardi (2020) dengan judul “Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi di kota malang”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah perbedaan variabel independen yang diangkat. Penelitian ini mengangkat 3 variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan, sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebaga variabel pemoderasi. Selain itu, penelitian ini juga mempunyai perbedaan tempat yaitu penelitian sekarang bertempat di abupaten bojonegoro sedangkan yang sebelumnya di kota malang.

Kemudian penelitian ini juga merujuk pada penelitian Agustina, M.A. and Anim, R. (2018) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan IAIN Surakarta). Perbedaan dengan penelitian ini adalah

kriteria responden dan lokasi penelitian. Jika penelitian sebelumnya memiliki kriteria responden yaitu Pegawai Negeri Sipil sedangkan penelitian ini kriteria responden masyarakat umum. Serta lokasi penelitian sebelumnya berada di Surakarta dan penelitian ini di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Kuisisioner dari penelitian ini juga merujuk pada kuisisioner penelitian dari Agustina, M.A. dan Anim, R., (2018).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas menjadikan alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Presepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan Sistem *E-filing* (Studi pada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan)”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
3. Apakah persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berhubungan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing* Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif persepsi kepuasan terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Kabupaten Labuhanbatu Selatan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tentang sudut pandang dan pengetahuan terhadap berkembangnya aplikasi suatu sistem perpajakan dan diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya. Kemudian bisa dan mampu digunakan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan empiris terkait persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan terhadap keberhasilan penggunaan *e-filing*.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam menambahkan ilmu, wawasan dan informasi bagi pembaca terutama mengenai perpajakan.

3. Bagi bidang praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak dalam merumuskan dan juga menjadi referensi bahan sebelum memutuskan pengambilan keputusan untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

