

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi internet dapat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi. Dengan seiring berkembangnya teknologi informasi yang dapat dikatakan sangat pesat, tidak dipungkiri bahwa teknologi informasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisien kerja dalam suatu organisasi. Hampir seluruh organisasi melakukan perubahan dengan menggunakan sistem informasi yang dapat berguna untuk menghadapi setiap masalah yang banyak timbul. Pada zaman modern saat ini, teknologi dan internet dapat dikatakan termasuk dalam kategori kebutuhan primer bagi setiap manusia.

Perkembangan sistem informasi dapat dikatakan sampai saat ini begitu pesatnya seiring berjalannya waktu, bahkan banyak orang diseluruh dunia bergantung pada teknologi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, dengan ditandai dengan era digital menjadikan peluang serta tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memperbaharui, mengembangkan, dan meningkatkan sistem peraturan perpajakan di Indonesia. Peningkatan jumlah penyampaian SPT melalui *e-Filing* menjadi penting guna mengurangi beban administrasi yang besar bagi DJP dalam penerimaan, pengelolaan dan biaya ekonomi tinggi, terkait dengan proses penerimaan, pengolahan dan pengarsipan SPT yang panjang dan lama (Beby, 2017). Serta adanya manfaat bagi Wajib Pajak adalah kecepatan, keamanan, efisien, akurat, dan dapat menghemat biaya yang menjadikan alasan bagi wajib pajak untuk

menggunakan *e-Filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena banyak kelebihan dari melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing*. Oleh karena itu, agar pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan, dan terus meningkat dan terciptanya administrasi perpajakan yang modern diperlukan dukungan dari semua pihak secara terus-menerus (Beby, 2017).

Adapun menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dalam penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh berbagai sektor, salah satunya yaitu Direktorat Jenderal Pajak yang dimana terus melakukan transformasi digital. Penerimaan pajak menjadi sumber dari pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar oleh rakyat, namun Wajib Pajak tidak mendapat imbalan langsung dari iuran yang telah masyarakat bayarkan, melainkan dari pembayaran pajak itu sendiri dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik (Januar, 2018). Pembayaran pajak adalah salah satu kewajiban kenegaraan dan peran serta masyarakat dalam pengumpulan dana pajak untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Apriliani et al., 2019).

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar yang ada di Indonesia (Widyadinata & Toly, 2014). Pajak juga sebagai salah satu dari sumber pemasukan yang dapat dipergunakan untuk pembangunan, kesejahteraan serta kemakmuran rakyat. Menurut Wardani, et al, dalam (Dewi, 2019) Upaya pemerintah untuk mencapai kemandirian bangsa dan negara dengan menggali sumber daya dalam negeri berupa pajak untuk menghimpun dana pembangunan. Dengan begitu, maka berbagai usaha telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak

(DJP) untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan menggunakan cara melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaruan sistem perpajakan yang dilakukan DJP adalah salah satu reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya pada administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan modern berarti pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak melalui *e-Registration*, pengisian SPT elektronik dapat dilakukan melalui *e-SPT*, pembayaran pajak online dapat dilakukan melalui *e-Billing*, faktur elektronik dapat dilakukan melalui *e-Faktur*, pelaporan pajak online dapat dilakukan melalui *e-Filing*. Dari macam-macam aplikasi pelaporan pajak, salah satunya yaitu *e-Filing* yang merupakan salah satu modernisasi perpajakan di Indonesia sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Terobosan dalam aplikasi yang terkait teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan terus menerus ditingkatkan, agar mempermudah dan mengoptimalkan prosesnya.

Berdasarkan surat keputusan KEP- 05/PJ./2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan suatu pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) (Riri Novita Kara 2018). Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

E-Filing merupakan layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik, meskipun untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyediaan Jasa Aplikasi) (Widyadinata & Toly, 2014). Tujuan yang paling utama *e-Filing* adalah agar dapat meningkatkan pelayanan kepada public dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dengan melalui media internet kepada Wajib Pajak. *e-Filing* menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak orang pribadi dapat melakukannya dimana saja dan kapan pun, namun untuk wajib pajak badan dapat dilakukan di kantor. Hal tersebut akan membantu memangkas sebagian biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan juga melaporkan SPT.

Dengan adanya *e-Filing* artinya pelaporan pajak di Indonesia menjadi lebih sederhana dan cepat. Tentunya hal ini dapat memberikan dukungan bagi kantor perpajakan untuk mempercepat penerimaan SPT. Kerahasiaan sistem *e-Filing* juga merupakan salah satu fasilitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak untuk melindungi data pribadi dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pemerintah juga menyediakan sistem *e-Filing* agar wajib pajak lebih mudah dan efisien dalam memenuhi kewajibannya. Menurut (Budiarto, 2016) terdapat 7 (tujuh) keuntungan jika menggunakan fasilitas *e-Filing* yang ada di situs Direktorat Jenderal Pajak, yaitu :

1. SPT dapat disampaikan dengan cepat, aman dan sewaktu-waktu;
2. Laporan SPT sangat murah karena tidak ada biaya apapun;

3. Dengan adanya sistem komputer, penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar Wajib Pajak dapat diselesaikan dengan lebih akurat;
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan yang terperinci sehingga Wajib Pajak tidak akan merasakan kebingungan dalam mengisi SPT;
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena pengisian SPT sudah diverifikasi;
6. Mewujudkan ramah lingkungan dengan mengurangi jumlah kertas yang digunakan; dan
7. Jika tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim. Perlengkapan yang dimaksud disini adalah, fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh: SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29; Surat Kuasa Khusus yaitu surat kuasa dari Wajib Pajak yang dibuat kepada seseorang dengan persyaratan tertentu untuk menjadi kuasa dalam melaksanakan hak dan/atau memenuhi kewajiban perpajakan tertentu, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri; dan fotokopi Bukti Pembayaran Zakat. (Adisti, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar Tahun 2019 yaitu 45,950 juta. Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2019 mencapai 73,06%. Penyampaian SPT menggunakan *e-Filing* yaitu mencapai 10,6 juta Wajib Pajak dimana mengalami peningkatan 15,60% dibandingkan tahun 2018

(www.pajak.go.id). Meskipun sistem *e-Filing* dapat mempermudah menyampaikan SPT, namun penerapan dari sistem *e-Filing* sendiri masih banyak mengalami kendala atau hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami apa itu *e-Filing* dan cara pengoperasiannya, serta masih kurangnya persiapan teknologi informasi untuk para Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Banyak Wajib Pajak yang berasumsi bahwa menggunakan *e-Filing* lebih sulit daripada melaporkan SPT secara manual. Hal ini menyebabkan berkurangnya intensitas penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak meskipun Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak orang pribadi (Andela, 2020).

Penggunaan suatu teknologi, dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap Individu yang menggunakannya. Jika persepsi kegunaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak tersebut akan bersedia menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Andela, 2020). Tidak lepas kaitannya dengan data, informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berpengaruh bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan pada saat ini atau saat-saat yang akan datang. Dasar dari informasi adalah data, jika terjadi kesalahan dalam input data yang dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Maka dari itu Wajib Pajak ketika akan melakukan pengisian SPT menggunakan *e-Filing* harus terjamin kebenarannya, guna menghindari kesalahan yang dapat mengakibatkan informasi yang tidak berkualitas dan tidak dapat digunakan untuk membuat keputusan.

Persepsi keamanan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seorang wajib pajak merasakan keamanan terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* (Wahyuni, 2015). Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, dimana resiko kehilangan data atau informasi sangatlah kecil, dan resiko pencurian datanya rendah. Keamanan sistem dapat dilihat dari data pengguna Wajib Pajak yang tersimpan oleh suatu sistem informasi (Maratun, 2019). Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan dapat dilihat dari tersediannya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (Shelby, 2016). *Digital Certificate*, juga dapat digunakan sebagai proteksi data pada SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan), sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu saja (Wibisono & Toly, 2014). Wajib Pajak yang sudah mengerti dan mengetahui akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* tersebut tentunya Wajib Pajak akan memilih untuk menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan tertarik untuk menggunakan kembali system *e-Filing* tersebut (Shelby, 2016).

Persepsi kemudahan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut (Wahyuni, 2015). Kemudahan penggunaan *e-Filing* bukan hanya mencakup kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan *e-Filing* tetapi juga mengacu pada kemudahan

dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dalam pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakannya secara manual. Kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* yaitu Wajib Pajak dapat mengoperasikan *e-Filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, *e-Filing* sangat fleksibel untuk digunakan, informasi dan tampilan *e-Filing* mudah dibaca dan mudah juga untuk dipahami, serta Wajib Pajak akan merasa bahwa *e-Filing* bukanlah suatu sistem yang dapat dikatakan rumit dalam penggunaannya. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa dalam menggunakan *e-Filing* sangat fleksibel, tidak rumit dan tampilan *e-Filing* yang mudah untuk dibaca serta mudah untuk dipahami maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* kembali di masa-masa yang akan datang. Maka dari itu, jika Wajib Pajak merasa bahwa Sistem *e-Filing* mudah untuk digunakan maka semakin meningkat juga penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Keamanan Sistem Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan *E-Filing*”**

1.2 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penulisan ini adalah :

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, persepsi keamanan sistem dan persepsi kemudahan. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi keamanan sistem berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas sistem informasi terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh persepsi keamanan sistem terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*
3. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengambil manfaat antara lain :

1. Direktorat Jenderal Pajak

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem *e-Filing* menjadi lebih baik serta meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi yang bersangkutan.
- b. Menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan.

2. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi Wajib Pajak untuk menambah informasi mengenai *e-Filing* dan dapat mendorong untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

3. Penulis

Peneliti diharapkan dapat dijadikan sarana pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai tujuan teoritis dan dapat memperluas wawasan penulis mengenai sistem informasi dan pemahaman tentang penggunaan *e-Filing*.

4. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik masalah yang sama dengan topik diatas maka peneliti berharap dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitiannya mengenai sistem informasi keperilakuan dan audit sistem informasi.