

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem teknologi informasi dan komunikasi pada semua aspek kehidupan manusia maupun organisasi telah berkembang cukup pesat. Hal ini menjadi fenomena yang cukup menarik di era globalisasi dan informasi karena kehadirannya telah banyak memberikan manfaat yang besar bagi manusia dan organisasi. Manfaat yang diperoleh antara lain pekerjaan lebih mudah dikerjakan, lebih cepat diselesaikan, lebih hemat waktu dan biaya, lebih mudah diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan sehingga meningkatkan efektifitas dan produktivitas pemakainya. Kondisi ini dapat menimbulkan ketergantungan manusia dan organisasi pada sistem teknologi informasi (Suhendro, 2009).

Menurut Kang (1998) dalam Santoso (2010), sistem teknologi informasi akan membantu perusahaan untuk memperbaiki kinerja organisasi hanya apabila perusahaan menggunakan sistem teknologi informasi secara aktual dalam langkah yang efisien. Penerapan teknologi baru dalam suatu organisasi akan berpengaruh pada keseluruhan organisasi, terutama pada sumber daya manusia. Faktor pengguna sangatlah penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut.

Penggunaan sistem teknologi informasi selain memberikan banyak manfaat, ada juga organisasi yang gagal dalam penerapannya. Banyak proyek pengembangan sistem telah gagal menghasilkan sistem yang bermanfaat. Kegagalan penerapan sistem teknologi informasi pada organisasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal (Davis, 1989).

Pemakai sistem (*user*) perlu dipertimbangkan oleh pimpinan organisasi yang akan mengadopsi sistem informasi. Perhatian terutama diarahkan pada faktor-faktor perilaku pemakai yang mendorong untuk menerima atau menolak sistem teknologi informasi. Faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personel pengguna sistem informasi perlu dipertimbangkan sebelum diimplementasikan. Perilaku pemakai sistem informasi sangat tergantung pada karakteristik individu. Perbedaan karakteristik pemakai sistem teknologi informasi (TI) dapat dipengaruhi oleh perbedaan gender, informasi yang dimiliki, budaya maupun pengalaman (Suhendro, 2009).

Model penerimaan sistem teknologi informasi salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) mendeskripsikan dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi (*perceived of usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*attitude toward using*). Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya (*behavioral intention*) (Davis, 1989).

Menurut Rahayu (2012), Direktorat Jenderal Pajak harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan teknologi informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak. Berdasarkan Survey Indeks Kepuasan Layanan yang dilakukan oleh IPB tahun 2011, pelayanan DJP turun, Penurunan ini dapat terjadi karena tidak seimbangnya kenaikan pelayanan Ditjen Perbendaharaan terhadap tuntutan *stakeholders*.

*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan menggunakan e-Filing, Wajib Pajak dapat:

1. Mengunjungi *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dan klik pada icon *e-Filing* atau langsung mengunjungi alamat [efiling.pajak.go.id](http://efiling.pajak.go.id); atau
2. Mengunjungi halaman Penyalur SPT Elektronik yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:
  - a. <http://www.pajakku.com>
  - b. <http://www.laporpajak.com>
  - c. <http://www.spt.co.id>
  - d. <http://www.online-pajak.com>

Dalam <http://www.pajak.go.id/e-filing> dijelaskan bahwa wajib pajak diharuskan memiliki *e-FIN* sebelum dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara *e-Filing*. Untuk memperoleh *e-FIN*, bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak dapat mengajukan permohonan *e-FIN* ke KPP terdekat, sedangkan bagi bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-Filing* melalui ASP harus mengajukan permohonan *e-FIN* ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Layanan *e-Filing* melalui *website* DJP telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi *e-Filing* di DJP Online. Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya, *e-Filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader e-SPT*. Melalui *Loader e-SPT* ini, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Untuk saat ini, SPT yang dapat diunggah pada *Loader e-SPT* DJP Online adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1770 Formulir Tahun 2014, SPT Masa PPh Pasal 21/26 Formulir Tahun 2014, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2) Formulir Tahun 2009 dan SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771.

Menurut Rahayu (2012), melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-Filing*) meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan

perhitungan. Selain itu, sistem e-Filing juga bermanfaat bagi pembayar pajak karena pajak dikirimkan secara elektronik ke departemen yang menghemat waktu pembayar pajak. Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-Filing, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Kemudahan e-Filing membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporannya. Namun dalam praktiknya, sistem e-Filing bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, di samping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berjudul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN E-FILING BERDASARKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL.”**

## 1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing?
3. Apakah *attitude toward using* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing?

## 1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing.
2. Untuk menguji pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing.
3. Untuk menguji pengaruh *attitude toward using* terhadap *behavioral intention* wajib pajak untuk menggunakan e-Filing.

Sementara manfaat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Kontribusi praktis: Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak dapat memperbaiki kekurangan atau membuat peraturan baru terkait dengan hasil penelitian ini. Dapat diketahui apakah persepsi pengguna terhadap manfaat e-Filing (*perceived of usefulness*) dan

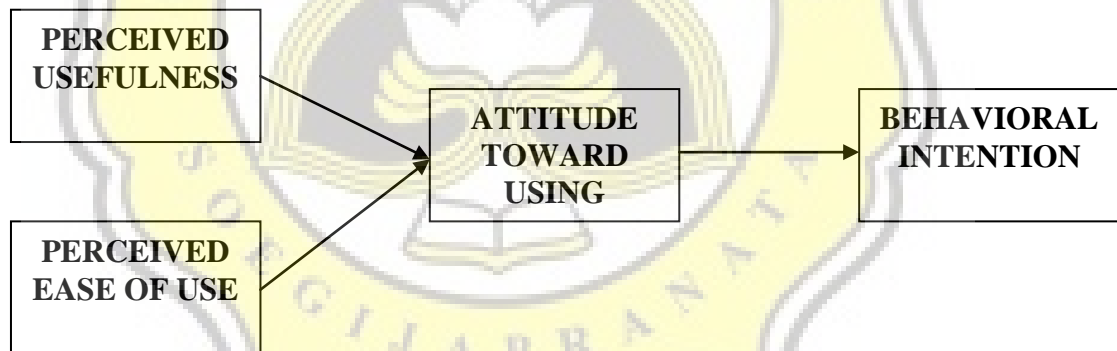
persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan e-Filing (*perceived ease of use*) mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan e-Filing (*attitude toward using*). Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan e-Filing akan mempengaruhi penggunaan e-Filing yang sesungguhnya (*behavioral intention*).

## 2. Kontribusi teoritis

Memberi bukti empiris terkait dengan model penerimaan sistem teknologi informasi salah satunya adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*.

### 1.4. Kerangka Pikir

Gambar 1.1. Kerangka Pikir



## **1.5. Sistematika Penulisan**

Berikut sistematika penulisan yang akan dijabarkan dalam penelitian ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep dan penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, objek dan lokasi penelitian, populasi, sampel, jenis dan sumber data teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel serta teknik analisa data.

### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Berisi analisa yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.