

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi kini semakin berkembang pesat di segala aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan dalam bidang teknologi informasi membawa kemudahan untuk pemrosesan informasi. Pendistribusian informasi yang dapat disebar dengan bebas dan cepat menggunakan teknologi informasi membuat globalisasi tak terbandung lagi. Keberadaan teknologi informasi memungkinkan seluruh masyarakat untuk memperoleh informasi baik dari dalam dan luar negeri serta dapat memproses data menjadi informasi yang bermanfaat dengan lebih cepat. Teknologi informasi adalah istilah umum untuk teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi (www.wikipedia.com).

Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dengan memperoleh informasi serta memproses informasi dalam jangka waktu yang singkat. Kemajuan penggunaan internet tidak hanya terjadi dilingkungan masyarakat pada umumnya, tetapi juga dimanfaatkan oleh pemerintah untuk menjalankan aktivitas pemerintahan. Kebutuhan akan informasi yang cepat, membuat pemerintah dituntut untuk terus mengikuti kemajuan teknologi informasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan data statistik yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi penyelenggara Jasa Internet Indonesia) mengumumkan hasil survei Data Statistik pengguna internet indonesia tahun 2016, Jumlah pengguna Internet di indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta user atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk indonesia sebesar 256,2 juta. Pengguna internet terbanyak ada di pulau jawa dengan total pengguna 86.399.350 user atau sekitar 65% dari total pengguna Internet. Jika dibandingkan pengguna internet Indonesia pada tahun 2014 sebesar 88,1 juta *user*, maka terjadi kenaikan sebesar 44,6 juta dalam waktu 2 tahun 2014-2016 (Isparmo 2016).

Kemudian Ketua APJII Semmy Pangerapan mengungkapkan bahwa Pulau Sulawesi memiliki persentase penetrasi Internet tertinggi di antara pulau-pulau besar di Indonesia, dengan angka 39%. “Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua sebesar 35%, sementara Pulau Jawa dan Bali sebesar 35% serta Sumatera sebesar 34% dan Kalimantan sebesar 28%,”(Apjii ,2016).

Teknologi informasi ini dapat mendorong pemerintah untuk mengaplikasikan *e- government*. *E-government* merupakan penerapan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan yang dibuat supaya menyederhanakan proses kerja namun tidak mengabaikan keakuratan dan transparansinya, sehingga memungkinkan masyarakat agar mengakses informasi dan layanan pemerintah yang disajikan ke dalam sebuah website. Beberapa keuntungan yang bisa diperoleh dalam sektor pemerintahan dengan memanfaatkan *e-government* adalah dapat mengurangi jumlah penggunaan kertas, menyediakan layanan bagi masyarakat tanpa harus memaksa masyarakat agar datang langsung ke tempat

pelayanan, mengurangi kesalahan dan mempersingkat waktu tanggapan terhadap layanan pemenuhan kebutuhan masyarakat. (www.Wikipedia.com) .

Susanto (2015) menyatakan bahwa terdapat empat level pengembangan *e-government*, berdasarkan INPRES No.3 Tahun 2003, Menteri komunikasi dan Informasi telah mendorong pemanfaatan TI untuk instansi pemerintah baik pusat maupun di daerah. Kebijakan dan strategi Nasional pengembangan E-Government dilakukan dalam empat tahap, Tingkat pertama adalah persiapan yaitu pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga. Tingkat kedua adalah pematangan yaitu pembuatan web portal informasi publik yang bersifat interaktif, Tingkat ketiga adalah pematapan yaitu pembuatan web portal bersifat transaksi elektronik layanan publik dan yang ke empat adalah pemanfaatan yaitu pembuatan aplikasi untuk layanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumer/community (G2C)*.

Indonesia telah menerapkan empat level pengembangan *e-government* tersebut. Salah satu pelayanan terhadap masyarakat yang disediakan melalui *e-government* adalah pelayanan untuk pemenuhan kewajiban administrasi perpajakan. Kewajiban administrasi perpajakan merupakan runtutan aktivitas dari menghitung besarnya pajak, menyetorkan pajak dan melaporkan pajak. Tiga tahap siklus hak dan kewajiban Wajib Pajak (WP) terhadap administrasi pajak tersebut dilakukan sendiri oleh WP mengingat sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia adalah *self-assessment system*.

Tahap menghitung dan menyetorkan jumlah pajak terutang dapat dilakukan dimanapun oleh WP tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak

(KPP). Beda halnya dengan tahapan pelaporan pajak, atau pelaporan Surat Setoran Pajak (SPT) sebelum disediakannya pelaporan secara elektronik, pelaporan pajak harus dilaporkan langsung ke KPP. Dengan munculnya *e-government*, pelaporan SPT kini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara manual dan elektronik. Pelaporan SPT secara manual dilakukan dengan cara mengisi suatu lembar formulir yang kemudian dilaporkan ke dropbox SPT terdek at ataupun KPP. Sedangkan, pelaporan SPT secara elektronik dilakukan dengan cara masuk melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pelaporannya menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, serta tidak bertatapan muka langsung dengan petugas pajak. Pelaporan SPT secara elektronik disebut *e-Filing*.

E-Filing adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Dengan demikian menggunakan *e-filling* maka lebih mudah dalam hal menyampaikan SPT atau pun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan *hardcopy* SPT termasuk induk SPT dan SSP nya serta teknis pengisian *e-SPT*. *E-Filing* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-Filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien.

Tujuan utama *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media

internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang digunakan oleh Wajib Pajak (WP) untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu, (Titis, 2011). Dengan cara *e-Filing* ini maka pelaporan pajak bisa dilakukan dengan dengan cepat, mudah, dan aman. karena *e-Filing* WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *dropbox* maupun KPP. Setiap SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Untuk saat ini *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT saja,

Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-Filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Penggunaan *e-Filing* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem *e-Filing* ini

pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, apa yang mungkin terjadi adalah kurang mampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-Filing* tersebut.

Kekurangan – kekurangan *e-Filing* di Indonesia dapat diperjelas dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Nuraeni (2010), menyatakan bahwa proses *e-Filing* hanya sebatas merubah system manual ke system digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih digunakan secara manual karena *system e-Filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* (sistem akuntansi) yang dilakukan wajib pajak. Adanya perkembangan pengguna internet di Indonesia khususnya di daerah makassar mengalami kemajuan yang signifikan namun tidak serta merta sejalan dengan sikap pengguna internet dalam menggunakan aplikasi yang telah di terapkan pemerintah seperti E-Government khususnya *e-Filing* sehingga hal ini menjadi salah satu faktor ketertarikan dalam meneliti fenomena tersebut .

Widjaya (2014), kelemahan dari *system e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan *system e-Filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual di karenakan kondisi sistem teknologi yang belum di dukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik. Kelemahan lain yang dijelaskan adalah

adanya perbedaan format data yang masih belum optimal. Dan adanya perbedaan format data yang di miliki wajib pajak antara pihak ASP dan Direktorat jenderal Pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2008) dengan menggunakan model TAM yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-Filing* di Indonesia, dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Amroso dan Gardner (2004). *E-Filing* memberikan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti menghemat waktu dalam melakukan pelaporan pajak, penggunaan *e-Filing* lebih efektif dan efisien untuk Wajib Pajak. Dari manfaat-manfaat ini, salah satu faktor yang berdampak pada minat pengguna *e-Filing* sehingga terjadi jumlah peningkatan pengguna adalah adanya faktor persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*). Persepsi Kegunaan merupakan salah satu variabel yang dipilih oleh peneliti, karena peneliti ingin melihat manfaat yang dapat diberikan *e-Filing* kepada WP sehingga WP berminat untuk menggunakannya, selain itu *e-Filing* bisa dikatakan sebagai sistem yang baru dikembangkan oleh DJP, sehingga bisa diketahui sebanyak apa manfaat yang bisa diberikan *e-Filing* kepada WP.

Menurut Desmayanti (2012), Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Sama seperti yang diungkapkan Desmayanti, Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku para pengguna *e-Filing*. Semakin wajib

pajak mempersepsikan bahwa *e-Filing* memberikan kegunaan terhadap peningkatan produktivitas maka, wajib pajak akan terus menggunakan *e-Filing*.

Faktor lain yang akan mempengaruhi minat pengguna *e-Filing* adalah keamanan dan kerahasiaan (Security and privacy). Menurut Dewi dalam Sugihanti (2011), keamanan (Security) berarti para pengguna SI itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (backing) rendah. Sedangkan kerahasiaan (privacy) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahui. Dalam melakukan pelaporan perpajakan melalui *e-Filing*, wajib pajak akan memperoleh digital certificate (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* tersebut sudah tentu akan menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat pelaku dalam penggunaan *e-Filing*.

Menurut Kirana (2010), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan bagi pihak lain dalam menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya username dan password bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk bisa melaksanakan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara online. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data surat pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Poon (2008) berkesimpulan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh

positif terhadap tingkat penggunaan Teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) bahwa Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-Filing*. Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, Davis dalam Desmayanti (2012).

Sugihanti (2011) dalam penelitian menjelaskan bahwa persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use) berpengaruh terhadap minat WP untuk menggunakan *e-Filing*. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) dan Risal (2013) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-Filing*, Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (Baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dapat meningkat.

Faktor lain atau variabel ke empat dalam penelitian ini yang dapat digunakan dalam mempengaruhi minat WP dalam menggunakan *e-Filing* adalah kerumitan. Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Wiyono (2008) mendefinisikan kerumitan sebagai tingkatan persepsi dalam teknologi komputer yang dimaksudkan sebagai suatu hal yang relatif sulit untuk dipahami dan dipergunakan. Persepsi kerumitan diyakini bahwa semakin rumit inovasi atau teknologi informasi akan semakin rendah minat seseorang untuk menggunakannya, sehingga dapat dikatakan bahwa kerumitan berpengaruh negatif dalam minat menggunakan teknologi informasi. Dewi (2009)

mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kerumitan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-Filing*. Namun, tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Sugihanti (2011) yang menyebutkan bahwa kerumitan tidaklah berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *e-Filing*. Perbedaan hasil inilah yang menjadi dasar penelitian sehingga memilih variabel kerumitan.

Faktor lain dalam penelitian yang berpengaruh pada minat WP dalam menggunakan *e-Filing* adalah faktor sosial, Menurut Hamzah (2009), faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seseorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor-faktor sosial diperlihatkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi, Rini dalam lie (2013) menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi.

Penelitian ini melengkapi penelitian Wiyono (2008), yaitu dengan menambah variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) (seperti yang digunakan pada penelitian Poon, *et al.* 2008), intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* (*behavioral intensity for the e-Filing usage*), serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*) yang diadopsi dari Lai (2008).

Perbedaan pertama pada penelitian ini dengan penelitian yang dijadikan acuan terletak pada variabel yang digunakan. Perbedaan kedua yaitu, jenis SPT yang dilaporkan yang menggunakan SPT Tahunan karena *e-Filing* hanya menyediakan laporan SPT Tahunan PPh dalam layanannya. Perbedaan ketiga

adalah, WP yang menjadi respondennya adalah WPOP, karena *e-Filing* hanya menyediakan fasilitas pelaporan pajak tahunan untuk orang pribadi dengan formulir 1770S dan 1770S. Perbedaan keempat yang menjadi perbedaan terakhir adalah Kota Makassar khususnya Pada Kementerian Kehutanan Kota Makassar sebagai objek dalam penelitian ini. Nantinya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan faktor-faktor perilaku yang menyebabkan adanya kenaikan jumlah pengguna *e-Filing* dan juga penyebab beberapa WP masih belum ingin menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah **“Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat WP Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-Filing* Pada Balai Pengelola DAS dan Hutan Lindung Jeneberang- Sadang Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan masalah yang akan diteliti adalah seperti berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*?
3. Apakah kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*?

5. Apakah Kondisi Fasilitas berpengaruh positif terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di dapat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kerumitan terhadap keinginan WP menggunakan *e-Filing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*.
5. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fasilitas terhadap minat WP menggunakan *e-Filing*.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka kontribusi yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini secara teoritis bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh kerumitan, pengaruh kesukarelaan, pengaruh keamanan dan kerahasiaan, serta kondisi fasilitas terhadap minat WP menggunakan *e-Filing* terhadap WPOP di kota Makassar khususnya pada Kementerian kehutanan Balai DAS dan Pengelolaan Hutan. Melalui penelitian

ini peneliti ingin membuktikan secara empiris bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, kesukarelaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kondisi fasilitas akan mempengaruhi niat WPOP para pegawai Kementerian kehutanan Balai DAS dan Pengelolaan Hutan untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi gambaran kepada DJP dalam meningkatkan jumlah pengguna *e-Filing* serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai peranan pendidikan perpajakan.

2. Kontirbusi Praktis

Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi :

a. Peneliti

Penelitian ini akan memberikan wawasan bagi peneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat WP menggunakan *e-Filing*.

b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pada akademisi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat WP di kota Banjarmasin menggunakan *e-Filing*, terutama untuk Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia. Dengan begitu, akademisi dapat mengajarkan bagaimana cara mengisi *e-Filing* dan tata cara pelaporannya sehingga dapat dipertimbangkan sebagai bahan ajar dalam perkuliahan.

c. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kebijakan dalam rangka meningkatkan jumlah WP sebagai pelapor SPT PPh Tahunan Orang Pribadi yang pelaporannya melalui *e-Filing*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman pemerintah tentang persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, kesukarelaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kondisi fasilitas akan mempengaruhi minat WP perusahaan Kementerian kehutanan Balai DAS dan Pengelolaan Hutan Makassar untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing*.

Oleh karena itu, diharapkan pemerintah dapat menentukan sikap yang bijaksana dalam membuat langkah selanjutnya demi mencapai target pengguna *e-Filing*, seperti menambahkan fitur-fitur yang ditawarkan WP membuat aplikasi *e-Filing* melalui *playstore* atau *app store*, memberikan pelatihan – pelatihan mengisi SPT lewat *e-Filing* untuk meningkatkan minat WP menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajaknya.