

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cibeunying terbentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 94/KMK.01/1994. Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.443/KMK.01/2001, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying dipecah menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.

Dengan adanya modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka sejak tanggal 28 Agustus 2007 KPP Bandung Cibeunying berganti nama menjadi KPP Pratama Bandung Cibeunying yang terletak di Jl. Purnawarman No. 21 Bandung. Dengan modernisasi ini KPP Pratama Bandung Cibeunying melayani pelayanan perpajakan dengan konsep *one stop services*, dimana segala pelayanan berbagai jenis pajak mulai dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH) dan pajak lainnya dilayani disini.

Adapun wilayah Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying meliputi: Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kaler dan Kecamatan Cibeunying Kidul.

Dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berbentuk Struktur Organisasi Garis dan Staf, dimana KPP dipimpin oleh satu orang Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Kantor Pelayanan Pajak dibantu oleh bawahannya yang tergabung dalam beberapa seksi, yaitu Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan Negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Penerimaan pajak bagi suatu Negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan (www.ortax.org).

Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di bawah Departemen Keuangan yang bertugas sebagai pengelola administrasi perpajakan di Indonesia. Seiring dengan tuntutan untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak selalu berusaha untuk menyempurnakan segala kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan yang ada (www.ortax.org).

Pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi, dan reformasi pengawasan. Reformasi kebijakan terdiri dari amandemen Undang-Undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai Pajak Penghasilan, UU No. 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No. 42 tahun 2009 mengenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Reformasi administrasi merupakan reformasi yang dilakukan berkaitan dengan organisasi, teknologi informasi dan SDM, sedangkan reformasi pengawasan terkait dengan adanya kode etik pegawai seirama dengan pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik (www.ortax.org).

Keberhasilan dalam penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajibannya. Banyaknya Wajib Pajak yang mendaftarkan dan tingginya angka pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT) juga merupakan bukti bahwa sistem administrasi perpajakan yang ada telah efektif. Dengan adanya modernisasi sistem administrasi

perpajakan, diharapkan dapat semakin mempermudah kinerja Wajib Pajak dan Pegawai Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (www.ortax.org).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ani sebagai *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang dilakukan pada tanggal 23 Januari 2015, modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak, salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (*e-SPT*). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi Wajib Pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh pegawai pajak yang dikarenakan oleh tidak jelasnya data yang diisi oleh Wajib Pajak secara manual (tulisan tangan). Jumlah Wajib Pajak yang melakukan kesalahan atau tidak jelasnya data yang diisi pada SPT sebanyak 97 Wajib Pajak per Mei 2014. Data yang diperoleh terbatas sampai dengan bulan Mei 2014 dikarenakan oleh keterbatasan data yang dimiliki oleh KPP. Data tersebut hanya berdasarkan atas Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan Penghasilan Tahun Pajak 2013.

Menurut Ibu Ani sebagai *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Cibeunying, dalam melakukan kewajiban perpajakan, yang salah satunya adalah melaporkan kewajiban perpajakan dengan menggunakan SPT, Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Badan akan mengalami kesulitan dalam melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN harus dilaporkan setiap bulannya dengan menggunakan SPT Masa PPN. Berbeda dengan melaporkan jenis pajak lainnya seperti Pajak Penghasilan (PPh) yang hanya wajib dilaporkan setiap tahun dengan data yang lebih sedikit dibandingkan PPN. Wajib Pajak Badan yang terdaftar sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), harus melaporkan sedemikian banyaknya faktur pajak masukkan maupun keluaran berikut dengan SPT-nya setiap bulan. Untuk mengatasi permasalahan ini, maka Direktorat Jenderal Pajak berusaha menyempurnakan administrasi perpajakan yang memanfaatkan perkembangan

teknologi informasi dengan membuat kebijakan *e-SPT*, yaitu sebuah kebijakan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam mengisi dan menyampaikan SPT.

SPT dalam bentuk elektroink (*e-SPT*) merupakan salah satu bagian dari proses administrasi perpajakan dengan maksud 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 tercapai. *e-SPT* dapat mempermudah Wajib Pajak dalam menghitung dan melaporkan pajak serta membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu, sehingga dapat mempercepat Pegawai Pajak dalam penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan juga akurasi data, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT (Modul Sosialisasi *e-SPT*).

Kewajiban penggunaan *e-SPT* dalam pelaporan SPT oleh Wajib Pajak sudah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, yang menyatakan bahwa semua Wajib Pajak diwajibkan untuk melaporkan SPT Masa Penghasilan, SPT Masa PPN dan SPT Tahunan Penghasilan menggunakan Surat Pemberitahuan Elektronik (*e-SPT*), dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2013 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai menyatakan bahwa Pengusaha Kena Pajak (PKP) diwajibkan menggunakan *e-SPT* Masa PPN dalam melaporkan SPT Masa PPN setiap bulannya.

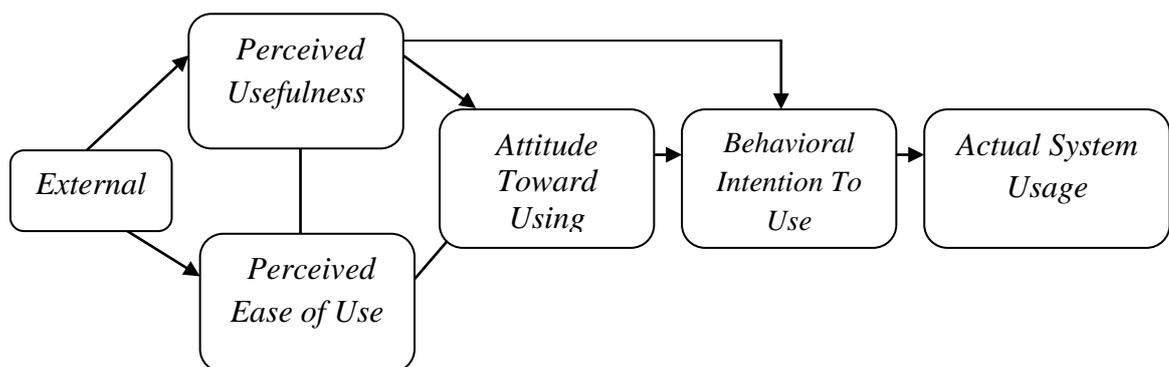
Sistem teknologi informasi memberikan lima peran utama di dalam organisasi (Jogiyanto, 2003) yaitu: efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif. Menurut Kang (1998), sistem teknologi informasi akan membantu perusahaan untuk memperbaiki kinerja organisasi hanya apabila perusahaan menggunakan 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.

Menurut Davis (1989), tingkat penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) ditentukan oleh 6 konstruksi yaitu: variabel dari luar (*external variabel*), persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi pengguna terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perhatian untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan pemakaian nyata (*actual system usage*). Hubungan konstruk dalam model dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1

Model Penerimaan Teknologi



Sumber: Davis (1989)

Menurut Davis (1989), ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor memengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* (pengguna yakin bahwa kinerjanya akan meningkat dengan menggunakan sistem ini), dan *ease of use* (pengguna yakin bahwa penggunaan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian sistem ini mudah digunakan).

e-SPT memungkinkan penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, data perpajakan dapat teroganisir dengan baik dan sistematis, kemudahan dalam perhitungan laporan pajak, data yang disampaikan selalu lengkap, serta dapat menghindari pemborosan penggunaan kertas. Apabila Wajib Pajak yakin bahwa *e-SPT* dapat memberikan manfaat atas penggunaannya (*perceived*

usefulness), maka pengisian SPT akan berjalan lebih efisien dibandingkan dengan sebelum adanya *e-SPT (actual system usage)*. Selain itu, Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) atas penggunaan *e-SPT* yang dirasakan oleh Wajib Pajak, membuat proses pengisian SPT lebih efisien (*actual system usage*). Hal ini dikarenakan Wajib Pajak dapat dengan mudah mengisi dan melaporkan SPT tanpa adanya kesulitan yang berarti. Cara penggunaan dan fitur-fitur yang terdapat pada *e-SPT* mudah untuk dipahami. Selain itu, *e-SPT* dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun apabila didukung dengan adanya media komputer. Sehingga, proses pengisian SPT dapat berjalan dengan lancar.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Acceptance of Information Technology*. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Wang (2002) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* yang merupakan prediksi yang baik untuk mengetahui pengaruhnya terhadap *Actual System Usage*.

Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Suhendry (2013) menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use*, sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2008) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak mempunyai pengaruh terhadap *Actual System Usage*.

Berdasarkan penelitian-penelitian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat serta pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Usage* (efisiensi pengisian SPT). Untuk *e-SPT* (Masa PPN) di KPP Pratama Bandung Cibeunying, jumlah PKP yang melaporkan *e-SPT* sebanyak 546 PKP per Desember 2014. *e-SPT* (Masa PPN) merupakan *e-SPT* yang lebih sering dilaporkan dibandingkan dengan jenis *e-SPT* lainnya, dari asumsi tersebut mendasari *e-SPT* PPN yang akan diteliti. Sedangkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai populasi sasaran ini didasari atas asumsi bahwa pada umumnya yang melaporkan *e-SPT* (Masa PPN) adalah PKP.

Oleh karena itu, berdasar latar belakang di atas, peneliti mengambil judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying”**.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana *Perceived Usefulness* menurut persepsi Wajib Pajak?
2. Bagaimana *Perceived Ease of Use* menurut persepsi Wajib Pajak?
3. Bagaimana *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh positif *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara simultan terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak?
5. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara parsial terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak?
 - a) Apakah terdapat pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT)?
 - b) Apakah terdapat pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT)?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Perceived Usefulness* menurut persepsi Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui *Perceived Ease of Use* menurut persepsi Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak.

4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara simultan terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* secara parsial terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) menurut persepsi Wajib Pajak.
 - a) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT).
 - b) Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT).

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan sebagai referensi bagi perpajakan, menambah wawasan, pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* sebagai salah satu bentuk model penerimaan sistem teknologi informasi pada sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying melalui uji lapangan dan kuisioner.

2. Bagi Praktisi

Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh pada penerimaan Wajib Pajak terhadap modernisasi sistem administrasi pajak dan sejauh mana *Actual System Usage* (Efisiensi Pengisian SPT) dari penerapan sistem administrasi pajak modern dan sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi pajak modern.

1.6. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka sebagai dasar berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini terdapat landasan teori yang berhubungan dengan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai uraian keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran secara kongkrit yang diberikan terhadap hasil penelitian.