

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemakai atau pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi. Menyadari bahwa operasionalisasi teknologi komputer menyangkut aspek manusia dan dampak perubahan yang disebabkan adalah penting untuk memperhatikan keberadaan manusia dalam pemanfaat suatu teknologi. Guimaraes, Staples, dan McKeen dalam Aldino Gumilar Rahayu (2013) mendefinisikan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Menurut Istianingsih dan Wijanto (2008), jika pemakai merasa tidak puas dengan suatu sistem informasi atau *software* yang digunakan, mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak lagi digunakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 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 (Herry Susanto: 2012).

Dalam melaksanakan administrasi perpajakan, seorang Wajib Pajak harus melaksanakan prosedur perpajakan yang terdiri dari pengisian SPT, penyetoran pajak terutang dan pelaporan SPT dengan baik dan benar. Diantara

ketiga prosedur tersebut, pengisian SPT merupakan prosedur yang paling utama dilaksanakan oleh Wajib Pajak karena dengan melaksanakan pengisian SPT terlebih dahulu, seorang Wajib Pajak akan mengetahui berapa pajak terutang yang harus dibayarnya dan kapan harus melaporkannya. SPT yang harus diisi oleh Wajib Pajak terdiri dari dua jenis yaitu SPT Pajak Penghasilan (PPh) dan SPT Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Diantara kedua jenis SPT tersebut SPT PPN memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi dalam proses pengisian administrasi lainnya.

Saat menjalankan administrasi perpajakan PPN yang manual, bentuk pelayanan pajak yang diberikan KPP kepada para Wajib Pajak khususnya para Pengusaha Kena Pajak atau Wajib Pajak Badan menjadi tidak optimal. Hal itu dikarenakan sistem administrasi manual ini akan meningkatkan *tax compliance cost* para Wajib Pajak dalam segi waktu (*time cost*) untuk menjalankan sistem administrasi perpajakan PPN terutama pada saat pengisian SPT dan pelaporan, dikarenakan Wajib Pajak harus mengalami tingkat kesulitan yang cukup tinggi karena melakukan pengerjaan SPT PPN yang memiliki transaksi dengan jumlah yang banyak dan mengalami antrian yang cukup panjang dan lama untuk menunggu aparat melakukan perekaman data SPT PPN yang dilaporkan, dan para aparat akan mengalami kesulitan untuk melakukan perekaman apabila data SPT yang dilaporkan dalam jumlah yang banyak.

Upaya perbaikan administrasi perpajakan yang diberikan oleh DJP melalui penggunaan sistem informasi dengan membangun teknologi informasi

yang memudahkan pengisian SPT yang dikenal *e-SPT*. Penerapan *e-SPT* diharapkan dapat menjadikan proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Wajib pajak tidak perlu mengalami antrian yang menghabiskan banyak waktu untuk menunggu para aparat melakukan perekaman data SPT, karena pelaporan dengan *e-SPT* dilakukan dalam bentuk *flash disk* atau *compact disk (CD)*, aparat hanya melakukan registrasi dan perekaman SPT induk saja. Wajib pajak akan terbantu dalam proses komputerasi, konsistensi, dan sinkronisasi data SPT. Digitalisasi SPT dengan sistem *e-SPT*, disisi lain akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak yang nantinya akan berhubungan dengan kepatuhan dan kepercayaan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak tanpa harus memikirkan masalah seperti kelengkapan data, penggunaan kertas yang tidak efisien, waktu dan ketepatan perhitungan pajak terutang. Namun, sampai saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-SPT*.

Sistem *e-SPT* dianggap dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan peningkatan kualitas pelayanan KPP mengarah pada sebuah konsep pemasaran sosial yang menekankan pentingnya kepuasan pengguna (Wajib Pajak) dalam menunjang keberhasilan DJP untuk mewujudkan tujuannya yaitu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Kesit Bambang Prakosa, 2013).

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-SPT*., berkurangnya denda atau pinalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan

pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu dalam Aldino Gumilar Rahayu, 2013).

Fenomena yang terjadi dalam implementasi *e-SPT* ditunjukkan pada pendapat Wajib Pajak melalui blognya, yaitu beberapa pendapat Wajib Pajak sebagai pengguna *e-SPT* memaparkan bahwa banyaknya Wajib Pajak yang mengalami kegagalan dalam menggunakan sistem *e-SPT*. Misalnya saja pada saat *user* membuat SPT pembetulan pada *e-SPT* PPN 1111 muncul notifikasi - *error* atau *failed*. Masalah lainnya yaitu tidak bisa membuat *file* lapor data (untuk *e-SPT* PPh Masa atau PPh Tahunan) karena tombol *create CSV* tidak aktif. Masalah lain menyatakan bahwa Windows Vista dan Windows 7 tidak bias mendukung software *e-SPT*. Semua fenomena ini dapat menimbulkan berkurangnya partisipasi masyarakat yang menimbulkan ketidakpuasan atas penggunaan *e-SPT*.

Oleh karena itu, berdasarkan model kesuksesan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Delone&Mclean,1992; Seddon&Kiew,1995; Istianingsih&Wijanto,2008) dalam penelitian Istianingsih (2008) yang juga didukung oleh penelitian Prakosa (2013), mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dipresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna dapat dilihat dari seberapa jauh

pengguna percaya pada saat informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan. Berkaitan dengan ini, maka pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak, teknologi yang dimaksud adalah penerapan *e-SPT* dan TAM yang dimaksud adalah perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-SPT*.

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Jadi, semakin tinggi kualitas sistem yang dianggap oleh pengguna (*user*), maka semakin puas pengguna dengan sistem tersebut. Jika pengguna puas akan sistem tersebut maka akan menyebabkan pengguna akan secara berkelanjutan atau terus – menerus memakai sistem tersebut dan tidak akan kembali lagi menggunakan sistem yang lama.

Menurut Saifudin, Santi, dan Anita (2013), kualitas informasi yang baik direpresentasikan oleh kegunaan dari output yang diperoleh sistem dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan. Dengan menganut definisi bahwa kualitas informasi berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam sistem informasi maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepat waktu untuk mengakses dan kegunaan dari *output* sistem yang menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali. Menurut Istianingsih dan Wijanto (2008), jika informasi yang dihasilkan dari suatu *software* yang digunakan semakin akurat, tepat waktu,

dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan tersebut dapat diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

Menurut Livary (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penggunaan akan suatu sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Kegagalan suatu sistem informasi kemungkinan disebabkan oleh ketidakmampuan suatu sistem dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Lestari, Kertahadi, dan Imam (2013), sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: *core system*; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi

dan manajemen kasus; *workflow system*; serta profil wajib pajak. SIDJP dirancang untuk mengelola data transaksi wajib pajak seperti pendaftaran dan pelaporan (*e-SPT/e-filling*) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul utama administrasi perpajakan dan *database* KPP yang ada di dalam *core system*. Teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk meningkatkan sistem informasi pada kantor pajak namun juga dipakai meningkatkan pelayanan kepada para wajib pajak.

Pemanfaatan SIDJP tidak terlepas dari masalah. Beberapa masalah dalam SIDJP yaitu Sistem informasi yang kurang terintegrasi, pengembangan Information System hanya fokus untuk menggantikan SIP, terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP, inefisiensi pemrosesan data dan *data redundancy*, serta *transfer of knowledge* dan *source code* SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh pengembang. (www.scrib.com/SIDJP). Sehingga perlu dilakukan pengukuran atau penilaian keefektifan terhadap SIDJP.

Untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam penggunaan sistem informasi yang akan menimbulkan manfaat diperlukan persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana suatu penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Wibowo (2006), *perceived usefulness* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Dimensi tentang persepsi kegunaan tersebut meliputi kegunaan dan efektifitas. Kegunaan yang dimaksud yaitu menjadikan

pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas. Sedangkan efektivitas yang dimaksud adalah mempertinggi efektivitas dalam mengembangkan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Penerapan *E-SPT* terhadap kepuasan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua”**. Penelitian ini dilakukan hanya kepada Wajib Pajak Badan sebagai objeknya.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi *e-SPT* yang diberikan dari pihak fiskus.
2. Minimnya pengetahuan Wajib Pajak tentang *e-SPT* mengakibatkan sistem administrasi modern perpajakan kurang efektif dan membuat perekaman data yang dilakukan aparat membutuhkan waktu yang cukup lama.
3. Wajib Pajak masih menganggap penggunaan *e-SPT* itu rumit dan enggan menggunakannya.
4. Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus kepada Wajib Pajak

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada terlihat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Karena keterbatasan waktu dan biaya,

maka penelitian ini dibatasi hanya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung Dua dengan variabel dependen yaitu kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan variabel independen adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan. Serta objek penelitian ini dibatasi hanya kepada Wajib Pajak Badan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi satu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e*-SPT di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e*-SPT di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua?
3. Apakah ada pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap kepuasan Wajib Pajak atas penerapan sistem *e*-SPT di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua?

E. Kegunaan Teoritik

1. Kegunaan Teoritis

Bagi KPP Pratama Jakarta Cakung Dua dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan *e*-SPT sebagai salah satu bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pengembangan ilmu akuntansi, dapat menjadi bahan telaahan tentang keterkaitan antara pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
- b. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan perpajakan dan menjadikannya referensi dalam memberikan pendapat/opini perpajakannya khususnya tentang *e-SPT* tersebut.
- c. Bagi peneliti, sebagai uji kemampuan dalam menerapkan teori – teori yang diperoleh di perkuliahan dan juga untuk mengetahui apakah fasilitas yang dikeluarkan DJP untuk Wajib Pajak yaitu *e-SPT* diterima dengan baik oleh Wajib Pajak terutama dalam pelaporan SPT.