

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini menjadi pemicu bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak (WP) dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika (TI) dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan, serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). Berdasarkan hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengeluarkan Keputusan DJP Nomor KEP - 88/ PJ / 2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time* yaitu produk *e-filing* atau *Electronic Filing System*.

E-filing adalah sarana pelaporan pajak secara online dan realtime menggunakan media internet dengan melalui website DJP (www.pajak.go.id). Sistem ini dapat digunakan oleh wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri dikantor – kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Penyampaian dan pelaporan surat

pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengolahan pajak. Namun berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada salah satu Wajib Pajak (WP) di KPP Pratama Gorontalo, sebelum menggunakan layanan e-filing wajib pajak harus memperoleh E-FIN melalui kantor pelayanan pajak, hal ini membuat wajib pajak merasa tidak nyaman dan lebih setuju menggunakan NPWP untuk login ke sistem e-filing, dengan alasan wajib pajak tidak perlu datang lagi ke kantor pelayanan pajak. Selain itu, wajib pajak masih ada kekhawatiran menggunakan e – filing saat penyampaian SPT Tahunan dalam jumlah yang banyak. Permasalahan utama jika sewaktu – waktu internet mengalami error atau down sehingga data tidak terekam hilang dan justru tidak masuk di database Ditjen Pajak.

Penelitian tentang sistem informasi pada umumnya ditujukan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi Menurut Surachman, (2008) dan Vaidya, (2007) bahwa model dan metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan sistem yang digunakan oleh sebuah organisasi atau instansi publik diantaranya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll dan Torkzadel (1998), *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), *Technology of Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989), IS Success Model dikembangkan oleh Delone McLean (1992, 2002, 2003, 2004), *Human Organization Technology (HOT) Fit Model* dikembangkan oleh Yusof, dkk, (2006).

Dalam penelitian ini, model TAM ini akan digunakan untuk mengevaluasi Sistem Informasi *E-filing*. Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi (SI) untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap SI (Landry, dkk, 2006). Metode TAM ini pertama sekali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kebermanfaatan) yang memiliki *relevancy* pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap teknologi komputer.

TAM adalah teori SI yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya), *ease of use* (di mana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya).

Berdasarkan permasalahan di atas maka perlu untuk meneliti tentang persepsi penerimaan sistem informasi khususnya sistem informasi E – Filing Pada KPP Pratama Gorontalo dengan Technology Acceptance Model.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan :

1. Bagaimana penerimaan pengguna terhadap SI E – Filing?
2. Bagaimana Mengevaluasi penerimaan SI E – Filing menggunakan Model TAM?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan pada penelitian dibatasi pada :

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk wajib pajak yang menggunakan e - filing di wilayah kabupaten Gorontalo Utara.
2. Model yang digunakan pada evaluasi sistem informasi E-Filing adalah TAM.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah :

1. Mengetahui pengaruh persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak (WP) di Gorontalo.
2. Mengevaluasi Sistem Informasi e – filing dengan TAM.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif khususnya SI E-Filing.
2. Menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan penggunaan SI E – Filing.
3. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan khususnya SI E – Filing.