

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak merupakan iuran dari rakyat yang dapat dipaksakan sesuai undang-undang yang digunakan untuk membiayai negara guna kesejahteraan umum, namun tidak mendapat balasan secara langsung. Pajak berfungsi yang pertama adalah fungsi anggaran (*budgetair*) digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Kedua, fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu kebijakan pajak yang diambil oleh pemerintah dapat digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2013:2).

Fungsi pajak sangat penting dapat dilihat dari penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan dari 2009 hingga 2014. Peningkatan penerimaan pajak tidak dibarengi dengan pemenuhan target. Apabila dicermati, persentase realisasi penerimaan pajak mengalami peningkatan dari 2009 hingga 2011 selanjutnya 2012 hingga 2014 selalu mengalami penurunan (okezonefinance, 2015). Pada tahun 2015 penerimaan pajak mengalami penurunan kembali, bahkan pemerintah hanya bisa merealisasikan 81,5 persen dari yang ditargetkan dalam anggaran penerimaan dan belanja negara perubahan 2015 (liputan6.com, 2016).

Upaya pemerintah untuk terus meningkatkan penerimaan pajak, dilakukan reformasi perpajakan. Reformasi pajak dilakukan agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, sehingga dengan adanya reformasi perpajakan diharapkan mendorong wajib pajak untuk lebih meningkatkan

kepatuhannya. Hal ini sesuai dengan Fujihana (2012) yang menyatakan bahwa reformasi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Pada dasarnya sistem pemungutan pajak dibedakan menjadi tiga yaitu *official assesement system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system* yang menggantikan *official assessment system* sejak diberlakukannya undang-undang perpajakan baru yang dikenal dengan reformasi perpajakan (*tax reform*) tahun 1983 yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 1984 yang kemudian diubah dengan UU 28 tahun 2007. Pada sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan mulai dari mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan NPWP, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan atau membayarkan pajak terutang ke kantor pos atau bank persepsi, dan wajib pajak harus melaporkan ke KPP. Pada sistem ini wajib pajak dituntut untuk berperan aktif sedangkan fiskus hanya berperan pasif.

Melihat perkembangan teknologi informasi yang diiringi dengan semakin meningkatnya pengguna internet di Indonesia, DJP melakukan administrasi perpajakan secara modern. Administrasi perpajakan secara modern ditandai dengan diterapkannya sistem elektronik dalam perpajakan. Tujuan dari diterapkannya sistem elektronik perpajakan yaitu untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan memperbaiki pelayanan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem elektronik perpajakan yang disediakan DJP seperti: *E-registration*, *E-faktur*, *E-spt*, *E-filling*, dan *E-billing*. (pajak.go.id, 2016)

E-billing merupakan sistem pembayaran pajak yang disediakan DJP, dimana sistem ini menggunakan sarana elektronik dalam melakukan

pembayaran pajak. Sistem ini digunakan untuk menerbitkan kode *billing* yang akan digunakan dalam pembayaran atau penyetoran penerimaan negara tanpa perlu membuat atau mengisi SSP (surat setoran pajak), SSBP (surat setoran bukan pajak), SSPB (surat setoran pengembalian belanja) secara manual.

E-billing mulai di uji coba di Indonesia semenjak dikeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.05/2011 tentang pelaksanaan uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) dalam sistem modul penerimaan negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 204/PMK.05/2011 dan kemudian ditetapkannya PER47/PJ/2011 hingga diubah PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik. Latar belakang Dirjen Pajak mencetuskan *e-billing* karena melihat selama ini banyak WP yang mengeluh terkait pembatasan waktu atau ketika mengantri pembayaran pajak harus di Bank maupun Kantor Pos. Melihat fenomena tersebut, Ditjen Pajak kemudian membuat *e-billing* atau pembayaan pajak secara elektronik, yang memang sedang populer di masyarakat karena cepat, mudah, nyaman, dan fleksibel. Ini menjadi alternatif bagi masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi (joglosemar.co, 2013)

Kendala yang umum dalam penerapan *e-billing* tidak semua wajib pajak paham internet. Selain itu, tidak semua wilayah terjangkau akses internet. Selain itu pembuatan user *e-billing* dan *id e-billing* mensyaratkan adanya akses internet (Palangkapost, 2016). Kenyataan dilapangan juga menunjukkan bahwa untuk masuk ke dalam sistem situs *e-billing* melalui sse.pajak.go.id membutuhkan waktu yang sangat lama dan proses menerbitkan kode *billing* juga membutuhkan waktu lama apabila dilakukan pada jam kerja. Wajib pajak juga masih banyak

yang belum paham *e-billing*. Biasanya diperlukan tiga atau empat kali setelah bimbingan baru mereka paham cara pembayaran pajak yang harus menggunakan kode *billing* (Palangapos.com, 2016). Sebuah sistem yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, meskipun *e-billing* wajib apabila pengguna kesulitan maka akan ada kemungkinan wajib pajak tidak melakukan kewajibannya karena kesulitan menggunakan *e-billing*. Adanya banyak kendala dalam penggunaan *e-billing* akan memunculkan kesan bahwa DJP kurang siap dalam menerapkan sistem ini, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi.

Penggunaan teknologi yang dimaksudkan disini yaitu pengguna *e-billing* sesungguhnya. Penelitian terdahulu mengenai penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi dilakukan menggunakan *technology acceptance model* (TAM). TAM pertama kali diperkenalkan Davis (1989) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan merupakan faktor utama yang mempengaruhi penggunaan.

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sebuah sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi positif wajib pajak untuk menggunakan *e-billing* timbul karena wajib pajak yakin bahwa menggunakan *e-billing* dapat meningkatkan kinerja, produktifitas, dan efektifitas kinerja serta *e-billing* berguna bagi wajib pajak.

Beberapa penelitian tentang persepsi kegunaan yang dilakukan terhadap penggunaan sistem menunjukkan hasil yang berbeda. Suryandini (2010) dalam penelitiannya terhadap penggunaan software audit menunjukkan bukti bahwa

perceived usefulness secara positif mempengaruhi *actual usage the audit software*. Hasil ini mempunyai arti bahwa semakin besar kegunaan yang dirasa auditor akan semakin tinggi penggunaan perangkat lunak (*software*) audit tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai teknik audit berbantuan komputer, online banking, internet banking, dan *e-filing* yang dilakukan oleh Tangke (2004), Irmadhani dan Nugroho (2012), Ratnaningrum (2013), Noviandini (2012) dan Laihad (2013). Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumo (2010) terhadap mobile banking dan Wiyono (2008) terhadap *e-filing* yang menunjukkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sesungguhnya

Persepsi kemudahan penggunaan *e-billing* berarti wajib pajak percaya bahwa bertransaksi menggunakan *e-billing* mudah dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) wajib pajak dalam mempelajari seluk beluk pembayaran pajak melalui *e-billing*. Selanjutnya bila *e-billing* dipersepsikan mudah oleh wajib pajak maka layanan tersebut akan dapat diterima dengan mudah. Penelitian yang dilakukan Laihad (2013), Noviandini (2012) terhadap *e-filing* dan Ratnaningrum (2013) terhadap internet banking menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna tentang kemudahan (*perceived ease of use*) terbentuk maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan terhadap suatu sistem. Irmadhani dan Nugroho (2012) dan Yusoff (2009) dalam penelitiannya menunjukkan hasil yang berbeda yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan sistem.

Selain persepsi kegunaan dan kemudahan, penggunaan *e-billing* juga tidak terlepas dari kerumitan. Jika semakin sulit penggunaan *e-billing* maka wajib pajak akan membutuhkan banyak waktu yang digunakan untuk mendapatkan kode *billing*. Semakin lama waktu yang digunakan dalam menggunakan *e-billing* maka semakin kompleks kesulitan didalamnya. Penelitian yang dilakukan Gardner dan Amoroso (2004), Wiyono (2008), dan Kusumo (2010) menunjukkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap penggunaan senyatanya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan semakin rumit penggunaan sistem maka akan semakin sulit sistem tersebut digunakan atau dioperasikan. Namun, penelitian yang dilakukan Suryandini (2010) terhadap penggunaan software audit menunjukkan bahwa Kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan software audit.

Kepuasan pengguna juga tidak dapat dilepaskan dari penggunaan suatu sistem. Livari (2005) menggunakan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Jika pengguna merasa *e-billing* dapat membantu mengefektifkan dan mengefisienkan kewajiban perpajakannya maka pengguna dapat dikatakan puas akan adanya *e-billing*. Semakin puas pengguna *e-billing* maka semakin banyak yang tidak mengeluhkan hambatan-hambatan dalam penggunaan *e-billing*. Penelitian Livari (2005) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan prediktor signifikan dari penggunaan aktual. Kirana (2010) dan Noviandini (2012) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filling*, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan

e-filling. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Radityo (2007) bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan.

Seluruh wajib pajak saat ini sudah harus bisa menyesuaikan diri dengan membayar pajak menggunakan *e-billing*, tidak terkecuali UMKM. Sejumlah industri sudah menggunakan basis teknologi canggih, namun di sektor UMKM hal itu belum tersentuh. Sri Mulyani juga memiliki harapan besar dari penggunaan teknologi untuk bisa efisiensi dan akan dorong banyak UMKM akhirnya bisa bayar pajak (liputan6.com, 2016). Adanya *e-billing* diharapkan UMKM juga meningkatkan partisipasinya terhadap pajak.

Dalam periode lima tahun, nilai ekonomi yang dihasilkan UMKM sudah tumbuh 83 persen menjadi Rp5.400 triliun pada 2013 dari Rp2.969 triliun pada 2009. Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa UMKM memberikan kontribusi sebesar 60,34 persen terhadap total perekonomian Indonesia (produk domestik bruto/PDB) di tahun 2013. Kontribusi UMKM tersebut tumbuh signifikan dari 2009 yang masih 56,18 persen. Sektor ini berkontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, tetapi memiliki tingkat partisipasi pajak yang masih sangat rendah (bareksa.com, 2016).

Kota Surabaya sendiri jumlah Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) meningkat cukup signifikan dalam lima tahun belakangan. UKM dalam lima tahun terakhir cukup berkembang. "Ada 92 UKM pada tahun 2010, Sampai saat ini sudah ada 3.000 UKM (viva.co.id, 2016)

Bedasarkan fenomena dan hasil penelitian yang sudah dijelaskan, peneliti merasa perlu melakukan penelitian terhadap hadirnya *e-billing*. Peneliti mengambil judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan,

Kerumitan dan Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan *e-billing* pada wajib pajak UMKM di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*?
3. Apakah kerumitan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-billing*?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-billing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-billing*.
3. Untuk mengetahui pengaruh negatif kerumitan terhadap penggunaan *e-billing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-billing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-billing*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP), diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan, serta untuk mengetahui alasan wajib pajak menggunakan *e-billing*.
- b. Bagi Wajib Pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah informasi dan memberikan gambaran mengenai *e-billing*.