

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Jaringan internet telah menjadi kebutuhan banyak orang, berbagai manfaat dapat dirasakan dengan adanya jaringan internet tersebut, seiring dengan upaya peningkatan layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerapkan layanan berbasis internet yaitu layanan pajak *online* yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) untuk memenuhi kewajibannya.

Pajak *online* merupakan pelayanan melalui sistem elektronik sehingga dapat diakses oleh Wajib Pajak (WP) dimana saja berada, Pajak *online* terdiri dari *e-registration*, *e-filling* dan *e-payment*. Pajak *online* diharapkan dapat memberikan kemudahan terhadap Wajib Pajak (WP) untuk memenuhi kewajiban perpajakan, dengan adanya layanan Pajak *online* Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan proses pelayanan pajak yang ribet seperti pelayanan pajak yang menggunakan sistem konvensional, sehingga pembayaran pajak dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan adanya peluncuran sistem layanan pajak secara *online* tersebut yang diharapkan mampu untuk meningkatkan kesadaran dan masyarakat untuk membayar pajak dengan kemudahan layanan yang diberikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bangkalan jumlah Wajib Pajak (WP) yang menyampaikan SPT melalui layanan pajak *online* tersebut jumlah Wajib Pajak (WP) badan yang menggunakan layanan *e-*

registration 0 WP, wajib pajak yang menggunakan layanan *e-SPT* 301 WP, dan yang menggunakan layanan *e-payment* hanya 8 WP. Berdasarkan data tersebut ternyata masyarakat Bangkalan belum memanfaatkan jasa layanan pajak *online* tersebut secara maksimal. Bahkan masih sangat sedikit masyarakat atau Wajib Pajak (WP) yang menggunakan jasa pelayanan pajak secara *online*. Hal tersebut menunjukkan penerimaan layanan pajak secara *online* di Bangkalan kurang dimanfaatkan secara baik oleh Wajib Pajak (WP) di Bangkalan. Oleh karena itu diperlukan penelitian tentang fenomena yang terjadi di atas agar kedepannya pelayanan perpajakan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak.

Venkatesh dan moris (2000) dalam Titis (2011) melakukan penelitian untuk melihat perbedaan gender terhadap faktor sosial dan peran mereka dalam penerimaan teknologi dan perilaku pemakai dengan *technology acceptance model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Hasil penelitian tersebut juga menjadi salah satu perbandingan dalam melihat pemanfaatan teknologi Pajak *online*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Venkatesh *et al.*, (2003) dalam Titis (2011) dapat juga dijadikan sebagai perbandingan tentang perilaku penerimaan terhadap teknologi Pajak *Online*, dimana penelitian tersebut mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan sistem informasi. Hasil dari penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor

sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Titis (2011) melakukan penelitian untuk mengetahui minat perilaku penggunaan *e-filling* dengan variabel independen yang digunakan adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan. Hasil penelitian ini adalah variabel yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan *e-filling* adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan. Sedangkan yang tidak mempengaruhi adalah kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan.

1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang di atas rumusan masalah yang diambil yaitu :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan pajak *online*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan pajak *online*?
3. Apakah persepsi kerumitan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan pajak *online*?
4. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan pajak *online*?
5. Apakah persepsi kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan layanan pajak *online*?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan layanan pajak *online*

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi kantor pajak, penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan pajak terutama di bidang pelayanan secara *online*
2. Bagi masyarakat (wajib pajak), penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan pajak melalui pelayanan pajak *online*
3. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan pajak terutama tentang pajak *online*