BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara kepabeanan, dimana pemerintah mengandalkan pajak sebagai salah satu penerimaan kas negara yang berasal dari pemungutan dan partisipasi rakyat sebagai Wajib Pajak. Pemerintah mempunyai kewenangan dalam memungut pajak dari rakyat sebagai sarana dalam mensejahterakan rakyat. Sistem pajak di Indonesia ada dua yaitu *Official Assessment System* dan *Self Assessment System*. Sistem perpajakan adalah mekanisme yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak dilaksanakan. *Official Assessment Sysem* adalah sistem perpajakan yang besarnya pajak terutang ditetapkan sepenuhnya oleh institusi pemungut pajak. Wajib pajak dalam hal ini bersifat pasif dan menunggu penyampaian utang pajak yang ditetapkan oleh institusi pemungut pajak. *Self Assessment* adalah sistem perpajakan yang menentukan besaran pajak terutang ditetapkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini, kegiatan menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang dilakukan oleh wajib pajak. Peran institusi pemungut pajak hanyalah mengawasi melalui serangkaian tindakan pengawasan maupun penegakan hukum (pemeriksaan dan penyidikan pajak). Dari sistem pemungutan pajak di atas, Indonesia merupakan negara yang menganut *self asessment system* dimana wajib pajak diminta aktif dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Hal ini membuat Wajib Pajak jadi

lebih mandiri dalam menjalankan kewajibannya dan Dirjen Pajak atau fiskus hanya tinggal mengawasinya saja.

Selain itu DJP juga melakukan perkembangan administrasi perpajakan modern dalam pelaporan pajak dapat dilihat melalui *e- filling, E-filling* merupakan sarana pelaporan pajak secara online dan realtime menggunakan media internet dengan melalui penyediaan layanan aplikasi atau *Application Service Provider (ASP).* Perkembangan dalam pelaporan pajak ini juga tidak lepas dari perkembangan dalam aspek kegiatan lainnya seperti pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak (*e-registration*), pembayaran pajak (*e-payment*), dan pelaporan pajak (e-SPT). Berbagai inovasi ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung dengan WP, mudah, hemat dan cepat. Selain itu akurat, efektif dan efisien dan penawasan internal melalui *built-in control system*. Hal tersebut yang mendorong pemerintah untuk membuat layanan *billing system* dalam proses perpajakan di Indonesia.

Sistem pembayaran pajak secara elektronik *(billing system)* adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem Modul Penerimaan Negara (MPN). Dari perubahan sistem pembayaran pajak yang awalnya secara manual menjadi elektronik memunculkan suatu persepsi atau pendapat seseorang yang berbeda-beda. Hal ini tidak terlepas dari perilaku seseorang terhadap sistem tersebut. Keberhasilan suatu teknologi tidak hanya dari sistem yang baik, namun juga disertai oleh tingkat penerimaan seseorang terhadap sistem baru. Maka dari itu, sangat perlu untuk mengetahui

faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap fasilitas *billing system*. Sehubungan dengan hal ini peneliti menggunakan analisis model Technology Acceptance Model (TAM). TAM merupakan sistem yang menjelaskan teori mengenai teknologi informasi untuk memberikan penjelasan mengenai sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi (Davis, 1989). Wibowo (2008) TAM merupakan model yang diciptakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap diterimanya suatu teknologi yang baru. Sikap merupakan variabel yang penting dalam faktor penentu penerimaan suatu sistem teknologi informasi. Azhari, (2004) mengatakan sikap lebih mengarah pada sifat seseorang yang berhubungan dengan penilaian terhadap suatu obyek yang ada. Penilaian tersebut dapat berupa positif maupun negatif. Sikap dimana seseorang menerima atau menolak terhadap sistem teknologi yang ada. *Billing system* merupakan sistem teknologi yang baru, maka dengan mengetahui sikap seseorang terhadap sistem tersebut dapat mengetahui apakah sistem tersebut dapat diterima dengan baik.

Persepsi kegunaan merupakan keyakinan yang dimiliki bahwa dalam menggunakan suatu teknologi memiliki manfaat yang diperoleh (Ilham, 2017). Kegunaan yang dapat dirasakan pada *sistem e-billing* yaitu lebih praktis dalam pembayaran pajak dan mengurangi terjadinya kesalahan. Selain itu, adanya *billing system* dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Novita & Giantari (2016) menyatakan bahwa sistem teknologi yang memiliki suatu kegunaan, akan mampu mempengaruhi sikap penggunaan dalam menggunakan sistem teknologi. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan

Yudhistira & Rofiq (2013), Ilham (2017), menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap perilaku penggunaan. Namun, dalam penelitian yang dilakukan Mubiyantoro & Syaefullah (2012), Wibowo (2008) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap perilaku penggunaan.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi yang ada mudah untuk digunakan. Adanya sistem teknologi informasi yang baru mampu memperbaiki kinerja yang akhirnya dapat mempengaruhi perilaku. Dapat memperbaiki kinerja karena sistem yang ada mudah untuk digunakan, sehingga dapat mempengaruhi sikap perilaku pengguna untuk selalu menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian Yudhistira & Rofiq (2013), Andrian (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap sikap perilaku penggunaan.

Facilitating Conditions merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sarana dan prasarana mampu mendukung sistem teknologi yang ada (Mahendra, 2016). Adanya sarana dan prasarana yang memadai membantu meringankan pekerjaan seseorang dan lebih efisien. Maka, *Facilitating Conditions* dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam menggunakan sistem teknologi tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Yudhistira & Rofiq (2013) menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan. Namun, dalam penelitian Elvandari (2011) *facilitating conditions* tidak memilikipengaruh terhadap sikap penggunaan.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi sikap penggunaan *billing system*. Dari pemaparan diatas, peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan *Facilitating Conditions* terhadap Sikap Penggunaan *Billing System* "**

1.2. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system ?*
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system ?*
3. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system ?*

1.3. BATASAN MASALAH

Dalam penyusunan laporan skripsi ini penulis tidak membahas semua permasalahan pajak yang ada di Indonesia, maka dari itu penulis membuat batasan masalah yaitu :

1. Peneliti hanya akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, *Facilitating Conditions* Terhadap Sikap Penggunaan *Billing System.*
2. Sampel yang dijadikan objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang menjadi klien di Firma Mukh Nurkholis dan Rekan.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2019 sampai dengan Januari 2020 di Firma Mukh Nurkholis dan Rekan Yogyakarta.

1.4. TUJUAN

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan *billing system*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *billing system*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap sikap penggunaan *billing system***.**

1.5. MANFAAT

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

   Secara akademik untuk memenuhi tugas penyusunan laporan Skripsi Program Studi S1 Akuntansi pada Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Mengetahui persepsi Wajib Pajak dalam penerapan *billing system*.

2. Bagi Universitas

   Diharapkan penulisan ini dapat menambah kepustakaan, serta dapat memberikan masukan dibidang ilmu perpajakan materi Ketentuan Umum Perpajakan.

3. Bagi Pembaca

   Dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan penulisan ini dan mengetahui persepsi Wajib Pajak dalam penerapan *billing system* serta mengetahui kelebihan dan keterbatasan setiap proses menurut Wajib Pajak.