

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Pajak Indonesia sejak 2013 telah memperkenalkan metode pembayaran pajak secara *online* atau sistem yang disebut e-Billing (*web klikpajak.id*). Pada tahap ini, Direktorat Jenderal Pajak memulai adanya perkembangan dari metode pembayaran secara *online* yang bertujuan pada memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi pengusaha kena pajak (PKP) dalam mengelola administrasi perpajakannya (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017). Metode pembayaran pada mulanya hanya bisa dilakukan di bank tertentu, dan dalam prosesnya, wajib pajak memasukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diikuti dengan dua digit bulan dua digit tahun pajak yang kemudian sistem pembayaran berbasis aplikasi e-Billing dengan cara lebih canggih sekarang disebut Surat Setoran Pajak (SSP). (*web klikpajak.id*)

Setelah e-Billing yang mempelopori adanya perkembangan sistem *software* perpajakan di Indonesia melalui pembayarannya, maka terciptalah aplikasi e-Filing pertama kali dijalankan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan dalam PER Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). Pada tahun 2014, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan aplikasi e-Filing Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses melalui *website* DJP dan sejak Modul Penerimaan Negara Generasi Dua,

seluruh aplikasi perpajakan e-Filing dan e-Billing terintegrasi menjadi satu dalam laman resmi milik Direktorat Jenderal Pajak yaitu *DJP Online*. (*web klikpajak.id*)

Dari segi keamanan dan tingkat efektivitas, Direktorat Jenderal Pajak mendukung sistem pajak *online* dengan keberadaan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN). Dengan adanya e-FIN, kegiatan administrasi perpajakan wajib pajak dapat terenkripsi secara aman dan rahasia melalui situs resmi *DJP Online* ataupun ASP. Sistem perpajakan *online* juga tidak membutuhkan tanda tangan dan cap basah lagi, lantas sebagai gantinya saat wajib pajak sedang melakukan administrasi perpajakannya maka akan dikirimkan kode-kode verifikasi untuk keamanan dan tidak dapat dipalsukan. (*web klikpajak.id*)

Pembaharuan sistem perpajakan dengan penambahan sistem elektronik diharapkan dapat meningkatkan kesadaran perpajakan, meningkatkan kepercayaan masyarakat pada administrasi perpajakan, dan meningkatkan produktivitas profesional perpajakan. (Pujiani & Rizal, 2014). Pada tahun 2018, bukti potong pajak penghasilan dibuat secara manual, namun kini terdapat bukti potong elektronik, yang telah digaungkan pada Peraturan Menteri Keuangan tentang sistem pendapatan negara secara elektronik menjadi dasar bahwa kegiatan penerimaan pajak negara dari pajak dapat diberlakukan melalui elektronik. (PMK RI No. 202/PMK.05/2018).

Seiring berjalannya waktu, Direktorat Jenderal Pajak semakin terus berupaya dengan memperbaharui aturan serta pengaplikasian sistem agar dapat membantu masyarakat secara administrasi perpajakan pada perusahaan atau usaha yang dijalankan oleh wajib pajak khususnya pada Pajak Penghasilan (PPh).

Aturan tersebut tertulis dalam PER 16/PJ/2014 PER-24/PJ/2021 tentang bentuk dan tata cara pembuatan bukti pemotongan/pemungutan Unifikasi serta bentuk, isi, tata cara pengisian, dan penyampaian surat pemberitahuan masa pajak penghasilan Unifikasi. Sebelum adanya SPT PPh Unifikasi, pembuatan bukti potong masih melalui SPT aplikasi *desktop*. Adapun perbedaan antara aplikasi e-SPT dan yang sekarang harus digunakan merupakan aplikasi e-Bupot yang dimana menggunakan *web base* DJPOnline, bukti potong *online*, menggunakan tanda tangan elektronik, sertifikat elektronik dan lapor SPT harus *online* sedangkan aplikasi e-SPT menggunakan *desktop based*, bukti potong *offline*, dan lapor SPT dapat *online* ataupun *offline*. (DJP, 2017)

Dengan adanya SPT Unifikasi PPh, pelaporan dan pengerjaan pembuatan bukti potong melalui aplikasi dikerjakan sesuai dengan klasifikasi transaksi pajak penghasilan yaitu PPh 23, PPh 4(2), dan PPh 21. Sejak adanya peraturan terbaru dalam hal Pajak Penghasilan yang tercantum dalam PER-24/PJ/2021 tentang pembuatan bukti pemotongan/pemungutan Unifikasi dan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) Masa PPh Unifikasi yang beroperasi sejak 2022 menjadi lebih efektif dan akurat dalam perhitungan nominal potongan pajak penghasilannya. SPT Masa PPh Unifikasi ini dapat digunakan oleh pemungut/pemotong pajak penghasilan untuk berkewajiban melaporkan serta menyetorkan pemotongan dan/atau pemungutan pajak penghasilan dan/atau pembayaran sendiri sejumlah pajak penghasilan dalam masa pajak yang sama, hal ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya serta mengurangi biaya administrasi bagi wajib pajak maupun DJP (Direktorat Jenderal Pajak) karena sebelumnya

dilakukan secara terpisah untuk setiap jenis PPh, namun kini cukup dengan satu SPT dapat melaporkan beberapa jenis pajak.

Selain mengembangkan sistem pada pelaporan SPT PPh yang kini menjadi Unifikasi, Direktorat Jenderal Pajak juga mengembangkan sistem pada pelaporan SPT PPN pada aplikasi E-Faktur dengan menambahkan fitur *Prepopulated* yang dimana fitur tersebut dapat membantu wajib pajak dalam proses administrasi PPN yang diterima dari lawan transaksi. Terlebih dalam pengaplikasiannya yang bisa diakses kapan dan dimana saja, fitur *Prepopulated* juga bisa mempercepat proses penerimaan pajak masukan secara elektronik dan otomatis dari lawan transaksi. Hal ini dapat menjadi jawaban atas kesulitan yang selama ini dirasakan wajib pajak karena lawan transaksi yang tak kunjung memberikan faktur pajak yang valid (*hardcopy*) seperti sebelumnya atas transaksi yang sudah berjalan sehingga merugikan salah satu pihak sehingga tidak dapat mengkreditkan pajak masukannya dan atau juga terlambat dalam hal pelaporan SPT PPN Masa.

Dengan adanya beberapa perkembangan yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka sebagai wajib pajak atau pengguna sistem pembaharuan tersebut peneliti ingin mengetahui penilaian dari persepsi *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* dicetuskan oleh Davis pada tahun 1989. Ketika pengguna dihadapkan dengan teknologi baru, ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan teknologi baru (Soneka & Phiri, 2019). TAM mengasumsikan peran perantara dari dua variabel yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (Granić & Marangunić, 2019). TAM dapat memodelkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan adalah penentu

utama sikap individu terhadap penggunaan teknologi tertentu, yang pada bagiannya mempengaruhi ketertarikan untuk menggunakan suatu teknologi (Chen et al., 2017). TAM telah digunakan secara luas dalam berbagai studi untuk menggambarkan hubungan antara sikap dan niat (Ma et al., 2017)(Ni Putu Ariasih et al., 2021).

Penelitian ini ditulis untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pembaharuan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada bidang perpajakan di Indonesia sehingga peneliti mengambil judul Analisis Sistem SPT PPh Unifikasi dan Fitur *Prepopulated* E-Faktur dengan Persepsi Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak terkait dan dapat menambah ide gagasan baru.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini terbatas dilakukan pada analisa kemudahan dan kegunaan dengan konsep TAM pada aplikasi SPT PPh Unifikasi dan Fitur *Prepopulated* E-Faktur yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dari yang sebelumnya lebih banyak dilakukan dengan cara manual menjadi lebih terkoneksi. Komponen lain dari TAM yaitu *attitude towards using*, *behavioral Intention to use*, dan *actual usage* tidak diteliti secara mendalam karena indikator kegunaan dan kemudahan juga menjelaskan mengenai sikap pengguna dan penggunaan sesungguhnya dalam penggunaan sistem oleh responden, untuk minat tidak relevan karena penggunaan sistem yang dibuat oleh DJP merupakan sesuatu yang mutlak dan dilandaskan pada peraturan yang sah.

### 1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka fokus utama penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi kegunaan (*Usefulness Perceived*) pada konsep TAM terhadap SPT PPh Unifikasi?
2. Bagaimana persepsi kemudahan (*Ease of Use Perceived*) pada konsep TAM terhadap Fitur SPT PPh Unifikasi?
3. Bagaimana persepsi kegunaan (*Usefulness Perceived*) pada konsep TAM terhadap *Prepopulated* E-Faktur?
4. Bagaimana persepsi kemudahan (*Ease of Use Perceived*) pada konsep TAM terhadap Fitur *Prepopulated* E-Faktur?
5. Bagaimana saran dan rekomendasi dari wajib pajak terhadap SPT PPh Unifikasi dan Fitur *Prepopulated* E-Faktur?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, peneliti memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis persepsi kegunaan (*Usefulness Perceived*) pada konsep TAM terhadap SPT PPh Unifikasi
2. Mengetahui dan menganalisis persepsi kemudahan (*Ease of Use Perceived*) pada konsep TAM terhadap SPT PPh Unifikasi
3. Mengetahui dan menganalisis persepsi kegunaan (*Usefulness Perceived*) pada konsep TAM terhadap Fitur *Prepopulated* E-Faktur
4. Mengetahui dan menganalisis persepsi kemudahan (*Ease of Use Perceived*) pada konsep TAM terhadap Fitur *Prepopulated* E-Faktur

5. Menganalisis saran serta keluhan dari wajib pajak terhadap SPT PPh Unifikasi dan Fitur *Prepopulated* E-Faktur

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat secara langsung dan tidak langsung bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Badan Usaha Kena Pajak. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini akan bermanfaat, khususnya :

1. Menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya
2. Memperkaya penelitian sejenis yang berkaitan dengan perkembangan penerapan aplikasi perpajakan

### **1.5.2 Manfaat Empiris**

Secara empiris hasil penelitian ini akan bermanfaat yaitu :

1. Menjadi sumber referensi bagi wajib pajak dan pengusaha kena pajak
2. Menjadi referensi, informasi dan ide inovasi bagi Direktorat Jenderal Pajak mengenai kemudahan dan kegunaan aplikasi untuk administrasi kewajiban lapor Wajib Pajak

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Penjelasan rinci mengenai penelitian yang akan dilakukan serta dalam urutan yang menjelaskan bahwa penelitian ini sudah sesuai dengan teori aturan penyusunan karya tulis mahasiswa untuk kelulusan. Berikut terlampir :

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai penjelasan mengenai konteks masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kepentingan penelitian dan sistematika penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab ini dijelaskan landasan teori variabel-variabel yang relevan, *Website DJPOnline*, SPT Masa PPh Unifikasi, Fitur *Prepopulated* E-Faktur gambaran singkat mengenai penelitian sebelumnya, menyusun hipotesis, model penelitian dan peta pikiran yang mewakili arah penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, objek yang diteliti, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi gambaran umum objek penelitian, analisis data dengan statistik deskriptif, validitas dan reliabilitas, pengujian kualitas data, pengujian kelayakan model serta pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini membahas tentang simpulan penelitian mengenai hasil dari keseluruhan penelitian tentang kondisi penerimaan wajib pajak seputar sistem SPT PPh Unifikasi dan Fitur *Prepopulated* E-Faktur dengan persepsi penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)*.