

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang, Permasalahan di Indonesia adalah kurangnya peningkatan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga pemerintah membutuhkan biaya yang sangat besar untuk pembangunan negara. Direktorat Jenderal Pajak ditugaskan oleh pemerintah menggali sumber pendapatan negara dari pajak untuk merealisasikan tujuan pembangunan negara.

Dalam APBN Tahun 2019, pendapatan negara dari pajak ditargetkan sebesar Rp.1.786,4 Triliun dari total target pendapatan negara sebesar Rp.2.165,1 Triliun (www.kemenkeu.go.id). Dengan ini peran pajak semakin besar dalam membiayai negara. Begitu besar peranan pajak dalam APBN maka yang dilakukan pemerintah yaitu meningkatkan pendapatan negara dengan melakukan perbaharuan di bidang administrasi perpajakan. Perubahan dilakukan dengan tujuan memperluas dasar pajak, sehingga penerimaan pajak dapat dipungut secara maksimal dengan memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam tata cara pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem baru yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak yaitu *Electronic E-filing System (e-filing)*.

E-filing adalah sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang realtime kepada kantor pajak, maka penerapan sistem *e-filing* dilakukan secara efektif dan efisien kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT secara realtime dan *online* melalui websset Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Nurlaela (2017:001-008), Dimana Penggunaan *e-filing* ini dimakudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan serta kepuasan kepada Wajib Pajak dalam melaporkan SPT yang dilakukan secara *online* dan *real time* dimana saja selama 24 jam, lebih efektif dan efisien tanpa mengganggu jam kerja dan tidak perlu mengantri. Data tersebut akan masuk ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau

beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan adanya kemudahan tersebut kepatuhan dapat meningkat karena Wajib Pajak Dalam melaporkan SPT tahunan muda melakukannya.

Pengunaan *E-filing* tidak terlepas dari bagaimana wajib pajak dalam penguasaan teknologi, dan keberhasilan dari penggunaan *e-filing* suatu sistem informasi tidak dapat ditentukan oleh sistem yang dapat beroperasi dengan baik, tetapi ditentukan pada tingkat penerimaan Wajib Pajak dalam menggunakan suatu sistem teknologi baru. Penerimaan teknologi baru dapat dihubungkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* yaitu model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna dalam teknologi berdasarkan dua variabel: pertama, persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang dapat diartikan sejauh mana seorang pengguna dapat menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Kedua, persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) yang dapat diartikan sejauh mana seorang pengguna yakin sistem tersebut dapat dilakukan dengan mudah.

Masih banyak Wajib Pajak belum mengerti dalam penggunaan *e-filing* disebabkan dari pola pikir Wajib Pajak yang masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang sangat membingungkan dan menyulitkan dibandingkan pelaporan SPT secara manual. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak belum memahami tentang bagaimana menggunakan *e-filing* dan masih minimnya kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Serta kurangnya sosialisasi tentang *e-filing* kepada Wajib Pajak yang belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun DJP (www.djp.go.id <<http://www.djp.go.id>>). tidak hanya itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan dan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu pemerintah perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus sehingga peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dengan maksimal. Sehingga dalam penelitian ini ada nya perbedaan persepsi mengenai persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

Persepsi kemudahan adalah ukuran seberapa individu meyakini bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan. Hal ini berarti persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Jika semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing*, maka Wajib Pajak akan mudah menggunakan *e-filing*. Artinya, intensitas Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-filing* yang dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual. Kemudahan penggunaan merupakan faktor kedua yang menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem (Noviandini, 2012). Kepuasan pengguna merupakan faktor penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan Wajib Pajak yang dirasakan setelah menggunakan *e-filing*. Artinya Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan *e-filing*.

Dalam penelitian ini yang dilakukan kembali untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam optimalisasi penggunaan *e-filing*, seperti kemudahan penggunaan, kebermanfaatan penggunaan, kepuasan penggunaan, perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “**(Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing (Studi pada Wajib Pajak Di Desa Setia Asih))**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang Permasalahan di atas, maka masalah dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Untuk mengetahui persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan menambah referensi mengenai persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* serta memperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti dimana yang akan datang.

2. Bagi Masyarakat atau Wajib Pajak

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan motivasi untuk mengetahui tentang peraturan perpajakan.

3. Bagi Kantor Desa Setia Asih.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kewajiban membayar pajak.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan, maka penulis menggunakan batasan masalah: yaitu pada variabel persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan Pemahaman yang lebih jelas tentang pedoman dalam penulisan proposal skripsi, maka penulis mengelompokkan materi menjadi bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian-uraian tentang landasan teori yang di peroleh penulis selama melakukan perkuliahan dan literature-literatur yang dijadikan referensi dalam penulisan skripsi mengenai penerimaan pajak orang pribadi.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini membuat uraian tentang desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan isi dari pengujian atas hipotesis yang dilakukan dan hasil dari pengujian data yang telah dibuat, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V : PENUTUP

Merupakan kesimpulan yang didapat dari pembahasan Bab IV yang telah diteliti atau dilakukan dengan mencoba untuk memberikan saran-saran perbaikan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

