

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dan dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Pihak berwenang memungut pajak sesuai dengan hukum dan peraturan untuk menutupi biaya produksi produk dan layanan kolektif untuk mencapai kesejahteraan secara keseluruhan. Sebagai lembaga yang memungut penerimaan negara dari pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak memiliki visi menjadi lembaga pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif dan efisien, serta dapat dipercaya oleh masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, dan mengumpulkan pajak negara sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang dapat mencapai kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan.

Saat memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak harus mendatangi kantor pelayanan pajak atau mengirimkannya melalui pos. Dengan cara ini, karena dikirim secara manual, membutuhkan banyak sumber daya manusia, banyak ruang, dan waktu pemrosesan yang sangat lambat. Oleh karena itu, dilakukan upaya untuk memperbaiki sistem sehingga kewajiban perpajakan dapat diberlakukan secara online, karena informasi dapat diperoleh dengan sangat cepat dan mudah dengan menggunakan fasilitas internet.

Perkembangan di era globalisasi saat ini memiliki banyak ciri perubahan di semua aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh visibilitas dan kontras yaitu perkembangan bidang teknis dari tahun ke tahun yang mengalami perkembangan pesat. Perkembangan teknologi ini juga didukung oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kemudian hal tersebut berdampak pada perkembangan dan kemajuan di bidang kearsipan yang menjadi lebih baik.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan inovasi baru untuk mempermudah proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan keputusan

Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Administrasi Perpajakan Negara pada tanggal 14 Mei 2004, tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah e-SPT berhasil, DJP kembali menerbitkan Surat Keputusan KEP-05/PJ/2005, yang diundangkan pada tanggal 12 Januari 2005 yang mengatur tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-filling*).

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, per 1 Maret 2021, sebanyak 3,82 juta wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan 2020 mereka. Secara rinci dari angka tersebut 96,07% SPT Tahunan 2020 yang dilaporkan berasal dari wajib pajak orang pribadi. Selain itu, menurut catatan Direktorat Jenderal Pajak, sebanyak 96,18% WPOP telah melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-filling*, sedangkan sebanyak 3,82% masih melaporkan secara manual.

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dapat menggunakan *e-filling* untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT), sehingga WPOP tidak perlu lagi mendatangi KPP untuk melaporkan SPT secara manual. Saat ini pengiriman data SPT dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, kemudian menggunakan teknologi informasi yang ada data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak. *e-filling* ini juga dapat memberikan solusi bagi para wajib pajak yang sibuk. *e-filling* dapat menghemat biaya dan waktu, karena hanya dengan menggunakan PC atau telepon genggam yang terhubung ke internet. Dengan begitu *e-filling* sangat bermanfaat bagi wajib pajak, namun masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-filling*.

Sistem *e-filling* di Indonesia umumnya kurang diminati para wajib pajak di Indonesia karena beberapa hal menjadi kendala umum dalam penerapan *e-filling* di lingkungan masyarakat. Hal ini disebabkan kurangnya kepekaan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi yang canggih, salah satunya adalah internet. Oleh karena itu, *e-filling* dinilai sangat mahal dan tidak praktis, banyak orang yang belum paham dan masih kesulitan dalam penggunaan *e-filling*.

Saat ini, penyampaian SPT menggunakan *e-filling* masih belum diwajibkan oleh DJP, sehingga wajib pajak tetap dapat memilih untuk menyampaikan SPT

secara manual atau melali *e-filling*. Hal ini menunjukkan perlunya mempelajari faktor-faktor apa saja yang dapat menarik minat wajib pajak untuk melaporkan SPT menggunakan *e-filling* dari pada pelaporan secara manual.

Penelitian yang dilakukan oleh Ivana dan Arja (2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat dalam menggunakan *e-filling*. Studi yang dilakukan oleh Saefudin dan Prabowo (2019) serta Ivana dan Arja (2013) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat dalam menggunakan *e-filling*, berbanding terbalik dengan pendapat Annastasia dan Febrian yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh pada penggunaan *e-filling*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, serta karena adanya inkonsistensi pada hasil penelitian sebelumnya mengenai kegunaan, kemudahan, dan kehandalan teknologi informasi terhadap kesadaran penggunaan *e-filling*. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Faktor Kegunaan, Kemudahan, dan Kehandalan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *e-Filling* pada Wajib pajak Orang Pribadi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kegunaan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*?
2. Apakah faktor kemudahan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*?
3. Apakah kehandalan teknologi informasi berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*?
4. Apakah faktor kegunaan, kemudahan, dan kehandalan teknologi informasi berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari setiap penulisan adalah menjawab pertanyaan yang akan diajukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor kegunaan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.
2. Untuk mengetahui faktor kemudahan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.
3. Untuk mengetahui kehandalan teknologi informasi berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.
4. Untuk mengetahui faktor kegunaan, kemudahan, dan kehandalan teknologi informasi berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak untuk menggunakan *e-filling*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu pada variabel kegunaan, kemudahan, dan kehandalan teknologi informasi terhadap kesadaran penggunaan *e-filling* pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kota Bekasi. Peneliti memfokuskan penelitian pada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan dan ingin menggunakan *e-filling*. Selain itu, dalam penelitian ini penulis menjadikan Kota Bekasi sebagai lokasi pengambilan sampel, bukan sebagai lokasi tempat sampel terdaftar sebagai wajib pajak.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan membawa manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi penulis maupun bagi pembaca mengenai kesadaran wajib pajak dalam

menggunakan *e-filling*. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis dan akademik lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berharga tentang kesadaran penggunaan *e-filling*. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana dalam penerapan teori-teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.

### b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemeliharaan terhadap sistem informasi yang ada. Serta menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan.

### c. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang diambil, batasan masalah agar permasalahan penelitian menjadi spesifik, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang terkait dengan penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka teori yang membantu dalam berfikir secara logis, serta hipotesis yang digunakan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana melakukan penelitian secara operasional. Dalam bab ini diuraikan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan, dijelaskan mengenai analisis dari objek penelitian serta analisis data pengujian hipotesis dan pembahasan yang memaparkan hasil dari pengujian dan pembahasan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.