

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi saat ini menghadirkan berbagai perubahan semua aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang terlihat jelas dan kontras yaitu, perkembangan di bidang teknologi, khususnya teknologi internet yang juga mengalami perkembangan yang pesat dari tahun ke tahun. Saat ini, informasi merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan manusia. Sama halnya dengan teknologi informasi, perpajakan juga penting dan berperan dalam kesejahteraan masyarakat Indonesia (Anisa & Suprajitno, 2020).

Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Dengan demikian, hasil pemungutan pajak diharapkan meningkat setiap tahunnya. Berbagai usaha yang telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan negara di bidang perpajakan, salah satunya adalah melakukan modernisasi pada sistem perpajakan. Menurut Anisa & Suprajitno (2020) perubahan mendasar terkait modernisasi perpajakan terjadi pada awal 2005 dengan diluncurkannya layanan sistem *e-filing*.

E-filing adalah cara penyampaian SPT tahunan atau penyampaian pemberitahuan SPT tahunan secara elektronik, secara online dan realtime melalui internet website direktorat jenderal pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi (Dewi, 2019). Menurut Arthaningsih et al (2020) misi sistem *e-filing* adalah memberikan kemudahan terkait pelaporan kegiatan SPT secara online kepada wajib pajak. Keadaan ini akan dapat memberikan kelegaan dan kemanfaatan kepada masyarakat dalam upaya menekan biaya dan mengurangi waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk melakukan kegiatan pelaporan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tata cara pelaksanaannya dilaksanakan dengan baik dan prosedur dilakukan dengan baik dan tepat waktu. Kemudahan yang ditimbulkan oleh penggunaan sistem *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan secara luas oleh wajib pajak, sebagaimana diketahui bahwa faktor penting dalam penggunaan

teknologi informasi adalah bagaimana sistem tersebut dapat diterima oleh pengguna.

Sistem *e-filing* di Indonesia umumnya kurang menarik minat wajib pajak di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan penggunaan *e-filing* yang masih rendah. Penyebab sedikitnya untuk menggunakan *e-filing* adalah dikarenakan sistem *e-filing* yang masih baru yang masih banyak memiliki kelemahan. Kelemahan tersebut salah satunya adalah mengenai koneksi internet di Indonesia yang belum optimal. Ketika telah jatuh tempo untuk melaporkan SPT, banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, dengan begitu membuat koneksi internet menjadi down dan terganggu sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelaporan SPT.

Tabel 1.1 Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT

Tahun 2016-2020

Uraian	2020	2019	2018	2017	2016
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	19.006.794	18.334.683	17.653.946	16.589.887	20.165.718
Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488	1.215.417
Orang pribadi karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068	16.817.086
Orang pribadi non karyawan	3.351.295	3.042.548	2.425.653	1.964.331	2.133.215
SPT Tahunan PPH	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967	12.249.793
Badan	891.877	963.814	854.354	774.188	706.798
Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056	10.607.940
Orang Pribadi Non Karyawan	1.757.545	2.310.262	1.821.769	1.208.723	935.055

Sumber: www.pajak.co.id , Data per 31 Desember 2020

Berdasarkan tabel 1.1 menurut Direktorat Data dan Informasi Perpajakan data per 31 Desember 2020. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 19.006.794 wajib pajak terdaftar wajib SPT, 17.524.294 diantaranya adalah wajib pajak orang pribadi yang

terdiri dari 14.172.999 orang pribadi karyawan dan 3.351.295 orang pribadi non karyawan. Berdasarkan data yang didapatkan dari direktorat data dan informasi perpajakan, data per 31 desember 2020 dari 17.524.294 wajib pajak orang pribadi, hanya terdapat 13.863.378 wajib pajak orang pribadi yang telah melaporkan pajaknya. Sehingga berdasarkan tabel tersebut masih terdapat 3.660.916 wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan pajaknya pada tahun 2020.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing*
tahun 2016-2020

Tahun diterimanya SPT	2020	2019	2019	2017	2016
Jumlah Wajib Pajak	10.874.284	10.580.475	9.152.817	8.410.515	7.538.009

Sumber: www.pajak.go.id , Data per 31 Desember 2020

Berdasarkan tabel 1.2 wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajaknya pada tahun 2020 adalah 10.874.284 sedangkan jumlah wajib pajak yang melaporkan pajaknya pada tahun 2020 adalah 14.755.255 maka berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak dalam pelaporan pajaknya belum maksimal. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang apakah penggunaan *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, bagaimana persepsi wajib orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing*. karena dengan adanya sistem *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaporan ajanya dan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya dalam melaporkan pajaknya.

Saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing*, karena wajib pajak belum terbiasa mengaplikasikan sebuah teknologi baru, pola pikir yang menganggap bahwa penggunaan sistem komputer itu menyulitkan , padahal sebenarnya pelaporan SPT secara komputerisasi jauh lebih mudah dan memiliki manfaat yang besar bagi wajib pajak maupun DJP. Serta kurangnya sosialisasi dari DJP yang menyebabkan wajib pajak belum menggunakan *e-filing* (Daryatno, 2017).

Dalam konteks *e-filing*, kemampuan wajib pajak untuk menggunakan teknologi informasi dan perbedaan persepsi masing-masing wajib pajak dapat menentukan apakah sistem tersebut dapat diterima atau tidak Labangu et al. (2021). Maka dari itu penting untuk mengetahui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang seberapa yakin bahwa menggunakan sebuah sistem itu akan mendapatkan manfaat bagi setiap individu. Oleh karena itu, jika semakin kuat persepsi kegunaan seorang wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, maka wajib pajak akan bersedia memakai fasilitas *e-filing* dalam melaporkan SPT nya (Andela & Irawati 2020).

Persepsi kemudahan dapat mempengaruhi setiap individu tentang apakah suatu sistem yang ada mudah untuk digunakan atau tidak. Pandangan kemudahan akan mempengaruhi kemauan individu untuk menggunakan suatu sistem informasi. Jika suatu sistem dianggap mudah dipahami dan mudah dioperasikan, individu tidak akan ragu untuk menggunakan sistem informasi secara berkelanjutan (Anisa & Suprajitno, 2020)

Kepuasan pengguna adalah berbagai hal yang berkaitan dengan penilaian suatu sistem ketika individu menjalankan sistem tersebut. Kepuasan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* dapat timbul karena banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain fitur-fitur yang disediakan dalam *e-filing*, kelengkapan informasi yang diberikan dan efisiensi usaha yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Kepuasan ini akan meningkatkan penggunaan *e-filing* untuk penyampaian SPT (Labangu et al., 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas , maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Cibitung Kabupaten Bekasi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini nanti nya akan berfungsi untuk menambah wawasan dan menambah pengalaman baru mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* dan memperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menyumbangkan pemikiran dan saran-saran guna memperbaiki kinerja di kantor KPP Pratama Cibitung sebagai sarana efektivitas dan efisiensi dala

penyelenggaraan pelayanan, konsultasi dan pengawasan serta bimbingan terhadap wajib pajak.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam hal membayar pajak.
 - c. Penelitian ini sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan sistem *e-filing* dalam rangka meningkatkan pembayaran perpajakan.
3. Bagi pihak lain
- Memberikan tambahan informasi dan bahan referensi, perbandingan atau sebagai dasar bagi penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan bidang ini. Dan penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur dalam pelaksanaan penelitian yang relevan dimasa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan supaya penelitian mendapatkan temuan yang terfokus dan mendalami permasalahan selain itu juga untuk menghindari penafsiran yang berbeda. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka penulis menggunakan batasan masalah yaitu sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Dan variabel yang digunakan adalah Persepsi Kegunaan, 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

Pendahuluan pada ada bab ini adalah menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODOLOGI 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 PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

