

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pada era globalisasi yang terjadi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya elektronika berkembang sangat pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam menggunakan tugas tugas kearsipan. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Kelebihan utama arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil.

Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga sistem tersebut merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Fleksibilitas suatu sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi teraebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara surat pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu di tandai dengan Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyimpanan SPT secara Elektronik. setelah sukses dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyimpanan SPT secara elektronik (e-filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jendral Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang di lakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak orang Pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempat bekerja, sedangkan Wajib Pajak Badan dapat melakukannya dari kantor. Hal ini akan dapat membantu Wajib Pajak mengurangi biaya dan waktu yang di butuhkan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan SPT ke kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. e-filing juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan kata lain juga akan membantu Kantor Pajak dalam penerimaan laporan SPT dan meningkatkan kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan SPT.

Sampai dengan batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) 2017 wajib pajak pribadi, yakni 31 maret 2018, Direktorat Jendral Pajak kementerian keuangan mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80 persen Wajib Pajak menggunakan saluran online alias *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka. “Sampai pukul 24.00 tadi malam, SPT Tahunan yang masuk 10.589.648 dimana 80 persen nya adalah *e-filing*,” kata Direktur P2 Humas Ditjen Pajak kepada kontan.co.id, Minggu (1/4/2018). Menurut hestu, jumlah SPT Tahunan yang masuk itu mengalami peningkatan 14 persen karena pada tahun lalu, sampai dengan 31 maret 2017, SPT

yang masuk sebanyak 9.288.394 SPT. Selain itu Pihaknya juga mencatat bahwa penyampaian SPT melalui *e-filing* meningkat 20 persen pada tahun ini. Sementara, penyampaian SPT secara manual menurun 12 persen. “Semakin banyak Wajib Pajak yang memanfaatkan saluran online. Tercatat, hanya 1.916.229 SPT yang diterima secara manual,” ujar Hestu.([www.kompas.com](http://www.kompas.com), 2018).

System *e-filing* di Indonesia umumnya sudah mulai menarik minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini di buktikan dengan pengguna *e-filing* yang sudah meningkat 20 persen pada tahun 2018 di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis ingin meneliti tentang bagaimana minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di kota Bekasi, dengan mengambil judul :

**“Pengaruh Minat dan Kemudahan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Bekasi Barat) ”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka perumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh minat penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimana Pengaruh kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimana pengaruh minat dan kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersamaan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di jelaskan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh minat penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh minat dan kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersamaan?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Bagi Penulis  
Untuk memenuhi sebagian dari persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, serta memperoleh wawasan tentang minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Bagi Pembaca  
Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan informasi mengenai minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
3. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi aparat pajak mengenai bagaimana minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* sehingga pengguna *e-filing* semakin meningkat.

### 1.5 Batasan Masalah

Penulis perlu membatasi masalah dalam kegiatan ini agar masalah yang akan diteliti tidak terlalu luas. Batasan masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini mengenai pengaruh minat dan kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yang di jadikan subyek penelitian adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian pembahasan, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori yang berupa pengertian, definisi, kerangka pemikiran, hipotesis yang dikutip dari beberapa buku.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari penulis.

