KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi semakin maju dan berkembang dengan sangat pesat. Semua infomasi dapat dengan mudah kita dapatkan melalui jaringan internet. Kemajuan teknologi dalam bidang perpajakanpun kini semakin berkembang, salah satunya dengan adanya sebuah inovasi baru dalam pelaporan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak. Inovasi ini terus dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar sistem pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan lebih praktis. Mengingat bahwa pajak merupakan sumber pembiayaan terbesar negara dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pemerintah membuat kebijakan pelaporan pajak melalui *e-filing*. Melalui *e-filing*, wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik atau melalui jaringan internet yang berupa website yang disediakan oleh DJP bagi wajib pajak (www.pajak.go.id) (Jurnal Akuntansi Indonesia, 2016).

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan pajak melalui PER 01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik dimana pada pasal 2 (5d) disebutkan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik ke KPP melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan adanya kebijakan sistem *e-filing*, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat

dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (Nurul Citra, 2012).

Sistem *e-filing* di Indonesia umumnya kurang menarik minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini di buktikan dengan pengguna *e-filing* yang masih sedikit di Indonesia. Berdasarkan peraturan Dirjen Pajak, sistem *e-filing* sudah berjalan pada tahun 2008 melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) namun pada tahun 2014 DJP memperbaharui sistem *e-filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan data dari studi kasus KPP Pratama Kelapa Gading, pada tahun 2015 terdapat 50.151 wajib pajak yang terdaftar, namun penggunaan *e-filing* hanya mencapai 807 wajib pajak dan penggunaan secara manual mencapai 4.528 wajib pajak. Pada tahun 2016 terdapat 52.619 wajib pajak yang terdaftar, namun penggunaan *e-filing* hanya mencapai 2.460 wajib pajak dan penggunaan secara manual mencapai 2.290 wajib pajak.

Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-filing* dikarenakan sistem *e-filing* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan - kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos / kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*. Kekurangan - kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada Wajib Pajak (Lisa Tamara, 2014).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Selain itu, Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Nurul Citra, 2012).

Karena itu, sistem *e-filing* ini masih harus dilakukan penelitian dan pengujian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak mengenai sistem *e-filing* yang sudah berjalan dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi setiap penggunanya. Berdasarkan penelitian sebelumnya yaitu Nurul Citra (2012) disebutkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Berperngaruh Positif Terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta, peneliti ingin melakukan penelitian yang telah ada di daerah yang berbeda dimana melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang nyata terhadap Wajib Pajak tentang pentingnya pelaporan atau penyampaian perpajakan dengan efektif dan efisien. Dengan adanya sistem *e-filing* yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan dapat diketahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing*.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Melihat dari fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul penelitian yaitu "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KELAPA GADING".

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini akan mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kendala bagi Wajib Pajak yang belum mengisi SPT dengan menggunakan *e-filing*?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak?

C. Batasan Masalah

Menghadapi masalah seperti yang disajikan di atas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak?

D. Batasan Penelitian

Dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka penulis akan mengambil subjek pajak yaitu kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kelapa Gading pada tahun 2016.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas,, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kelapa Gading?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kelapa Gading?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kelapa Gading.
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kelapa Gading.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Kelapa Gading.

2. Bagi Wajib Pajak

   Untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*).

3. Bagi Instansi Terkait (DJP, Pemerintah, dll)

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan dan mengembangkan sistem kebijakan yang lebih baik untuk digunakan oleh wajib pajak salah satunya melalui *e-filing*.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.