



## BAB I

### PENDAHULUAN

Bab pertama dari skripsi adalah pendahuluan yang mencakup pandangan berupa gambar umum dalam penyusunan sesuai dengan judul. Dalam bab ini akan dijelaskan beberapa uraian yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Pada latar belakang masalah membahas tentang fenomena dan masalah yang menarik untuk diteliti. Identifikasi masalah adalah sebuah pertanyaan yang dibuat berdasarkan latar belakang masalah. Batasan masalah yaitu kriteria-kriteria untuk mempersempit masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Batasan penelitian yang berisi kriteria-kriteria yang dipergunakan untuk merealisasikan penelitian. Rumusan masalah berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan penelitian berisi hasil penelitian yang merupakan hasil akhir dari pertanyaan yang terdapat dari sub bab rumusan masalah penelitian. Manfaat penelitian merupakan uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

#### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan informasi dunia, karena dengan perkembangan teknologi yang begitu besar, informasi dapat menyebar dengan cepat dan setiap kejadian yang baru saja terjadi dapat kita ketahui melalui internet. Saat ini informasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia. Sama seperti teknologi informasi, penerimaan pajak juga sangat penting dan berperan besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia (Anisa & Suprajitno, 2020).

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat kepada negara. Penerimaan pajak memegang peranan penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu



hasil pungutan pajak di negara kita pada saat ini menjadi sumber utama negara. Dengan demikian berbagai upaya telah dilakukan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan negara dari pajak, maka dilakukan reformasi dalam sistem perpajakan (Sutrisno, 2020). Dikarenakan pajak merupakan sumber pendanaan terbesar negara dalam administrasi pemerintahan, maka pemerintah membuat kebijakan pelaporan pajak melalui *e-filing*. Dengan adanya *e-filing*, wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan dengan cara online melalui jaringan internet pada *website* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Bersamaan dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem pelaporan pajak seharusnya semakin efektif dan efisien sehingga wajib pajak semakin mudah untuk mengaplikasikannya. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaporan perpajakannya yang dikembangkan oleh Direktur Jendral Pajak (DJP) yakni sistem *e-filing* sesuai Peraturan Dirjen Pajak NOMOR PER-01/PJ/2017 yang dilakukan secara online dan *realtime* diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT Perpajakannya. 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 yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Serta penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Noviandini, 2012).



Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat bahwa penyampaian SPT Tahunan pada tanggal 18 Maret 2020 mengalami peningkatan dengan mencapai 7,76 juta wajib pajak. Jumlah tersebut mengalami kenaikan 11,06% dibandingkan dengan periode sebelumnya hanya mencapai 6,99 juta wajib pajak. Penyampaian SPT tersebut lebih banyak menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan manual, *e-Form*, maupun *e-SPT*. Penggunaan *e-filing* telah mencapai 6,91 juta, sedangkan manual sebesar 312.669, *e-Form* 429.774 dan *e-SPT* hanya 96.253. Dilihat dari berbagai macam proses penyampaian SPT tahunan, wajib pajak cenderung melaporkan pajak dengan *e-filing*. Keuntungan menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak adalah wajib pajak tidak perlu lagi antri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) karena *e-filing* dapat dilaporkan dimana saja dan kapan saja ([www.news.ddtc.co.id](http://www.news.ddtc.co.id)).

**Tabel 1.1**

**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna *E-Filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pengguna <i>E-Filing</i>
2018	84,241	24,418
2019	87,876	28,087
2020	95,976	30,591

Sumber: KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading (2021)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 – 2020 jumlah wajib pajak terdaftar dan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading semakin meningkat tiap tahunnya. Tetapi, jika dilihat secara persentase pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading mengalami penurunan di tahun 2020. Pada tahun 2018, pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading sejumlah 24,418 wajib pajak atau sebesar 28,98% dari jumlah wajib pajak terdaftar. Pada tahun 2019, pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading sejumlah 28,087 wajib pajak atau sebesar 31,96% dari jumlah wajib pajak



terdaftar. Sementara itu, di tahun 2020 pengguna *e-filing* sejumlah 30,591 atau sebesar 31,87% dari jumlah wajib pajak terdaftar.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pengguna *e-filing* masih sedikit. Penyebab masih sedikitnya minat pengguna *e-filing* adalah wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Banyak orang yang menyikapi sistem cukup sulit digunakan, hal tersebut yang membuat pengguna sistem datang ke kantor pajak terdekat untuk meminta bantuan (Kasriana & Indasari, 2020). Hal lain yang membuat sedikitnya pengguna *e-filing* adalah dimana wajib pajak harus mengisi sendiri data-data yang diperlukan.

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu dapat diterima atau tidaknya suatu sistem. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka dalam menggunakannya, maka semakin besar pula intensitas pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan Junawan & Damanik (2018), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Anisa & Suprajitno (2020) dan Nurjannah (2017) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

Persepsi kemudahan juga menjadi penentu dapat diterima atau tidaknya suatu sistem. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* mudah digunakan akan mendorong mereka



untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing*. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakmudahan dalam penggunaan *e-filing*, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak antusias dalam menggunakannya. Penelitian yang dilakukan Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Estari & Kholis (2020), Maryani (2016), dan Lizkayundari & Kwarto (2018) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

Persepsi kepuasan wajib pajak juga menjadi penentu dapat diterima atau tidaknya suatu sistem. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak malas menggunakannya. Penelitian yang dilakukan Junawan & Damanik (2018), Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), Rusmanto & Widuri (2017), dan Maryani (2016) yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kasriana & Indrasari (2020) menunjukkan bahwa persepsi kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak.



Berdasarkan dari latar belakang masalah yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh minat terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka ruang lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?



#### D. Batasan Penelitian

Penulis menetapkan batasan penelitian agar mempermudah dalam proses pengumpulan data dan analisis data. Oleh karena itu, penulis membatasi ruang lingkup penelitiannya sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kelapa Gading.
2. Variabel yang digunakan adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu: “Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading?”

#### F. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.
3. Mengetahui pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.

#### G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat, yaitu:



### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

### 2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi kepada wajib pajak mengenai penggunaan *e-filing*.

### 3. Bagi Pihak Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan pemeliharaan terhadap sistem informasi yang ada. Selain itu dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.