

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Sehubungan dengan zaman perkembangan teknologi yang sangat pesat, sistem pelaporan pajak seharusnya semakin efektif dan efisien sehingga wajib pajak mudah untuk mengaplikasikannya. Salah satunya adalah adanya perkembangan media internet. Internet merupakan salah satu bentuk media yang efisien juga sangat terjangkau, sehingga memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap berbagai bidang kehidupan. Cara pandang dan pola hidup manusia yang mengalami berbagai kemudahan dengan internet, dan itu pula menjadikan banyaknya perubahan didunia perpajakan diantaranya pembaharuan sistem pelayanan pajak yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak yang didukung oleh peraturan undang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jendral Pajak No. KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, kemudian diperbaruhi sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770SS secara *e-filing* melalui wabsite Direktorat Jenderal Pajak Dan Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Pembaharuan

sistem pelayanan perpajakan ditandai dengan adanya teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Pembaharuan pelayanan perpajakan terkait dengan penyampaian laporan SPT tahunan melalui sistem informasi media internet merupakan usulan pemikiran dalam meningkatkan pelayanan pajak terhadap kenaikan jumlah wajib pajak yang secara modern memanfaatkan teknologi informasi melalui media elektronik maupun secara *online/e-filing* (Noviandini, 2012:16). Wajib pajak tidak perlu mengantri dan lebih mudah menjalankan kewajibannya sehingga lebih efektif.

E-filing merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik bagi orang pribadi ataupun badan ke KPP atau DJP melalui sebuah ASP dengan memanfaatkan jaringan internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak harus melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013).

Sistem *e-filing* di Indonesia umumnya kurang menarik minat wajib pajak karena ini di buktikan dengan pengguna *e-filing* yang masih rendah. Penyebabnya ialah masih banyak kelemahan pada *e-filing* seperti koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Modernisasi sistem perpajakan di DJP memiliki tujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan baik kepada masyarakat atau wajib pajak yang ada. *Good Governance*, merupakan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan memiliki kredibilitas yang tidak perlu diragukan lagi, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang terkini dan handal. Strategi yang

ditempuh adalah pemberian pelayanan baik juga pengawasan intensif kepada wajib pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2013).

Penelitian yang dilakukan Widjaya (2014) dalam Wibisono (2014) menyebutkan kelemahan *e-filing* melalui penyedia jasa Aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual di karenakan kondisi sistem teknologi yang belum di dukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik. Kelemahan lain yaitu mengenai perbedaan format data yang di miliki Wajib Pajak antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak. itu juga diakibatkan oleh persepsi Wajib Pajak mengenai *e-filing*.

Wajib Pajak belum mengetahui manfaat yang ada dari penggunaan *e-filing*, karena sistem tersebut masih baru. Manfaat penggunaan *e-filing* antara lain dapat keakuratan dan menghindari kesalahan umum, menghemat kertas, menghemat uang dan waktu. Wajib Pajak menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT membingungkan juga menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu, Wajib Pajak menganggap keamanan data mereka akan kurang terjaga kerahasiaannya dengan *e-filing*. Padahal penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT ini sangat menguntungkan bagi Wajib Pajak maupun bagi Direktorat Jenderal Pajak.

Faktor penting penggunaan teknologi informasi yaitu bagaimana sebuah sistem dapat diterima dengan baik oleh pengguna. (Gunawan, 2014:56). Persepsi mengenai penggunaan *e-filing* setiap wajib pajak berbeda-beda antara wajib pajak satu dan yang lain. Persepsi wajib pajak mengenai *e-filing* berawal dari perkembangan teknologi yang ada, hingga merupakan hal yang paling penting untuk mengetahui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan mempengaruhi suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat berguna dengan baik. Juga manfaat kegunaan yang dirasa oleh wajib pajak dengan adanya *e-filing* supaya praktis dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Adapula Persepsi kemudahan mempengaruhi suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami, Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya, maka lebih tertarik untuk menggunakan *e-filing*. Kepuasan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing* rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan dalam sebuah sistem informasi seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* rasa puas wajib pajak timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing*.

Adapula faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan penggunaan wajib pajak. Penggunaan *e-filing* dapat dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak akan kegunaan, kemudahan maupun persepsi kepuasan pada kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara dan akan digunakan kembali untuk membiayai pengeluaran negara diantaranya untuk membiayai pengeluaran pembayaran pemerintah yang bermanfaat bagi kesejahteraan rakyatnya, Pajak sangat bermanfaat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya pajak antara lain adalah adanya fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan serta sarana dan prasarana umum.

Ada tiga jenis sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sistem yang digunakan Indonesia yang dimana wajib pajaknya diberi kebebasan untuk menentukan sendiri pajak terutanganya, memperhitungkan, menyetor dan juga melaporkannya. Untuk membuat sistem tersebut berhasil maka kesadaran dari wajib pajak ini sangat berperan penting.

Namun pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban perpajakannya, juga belum melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya. Menurut data Ditjen Pajak menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baru 56,36%. Dengan angka tersebut tingkat kepatuhan masih tergolong rendah. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah
3. Masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui manfaat dari adanya *e-filing*.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa Besar Pengaruh Persepsi Kegunaan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pandeglang Banten ?
2. Seberapa Besar Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pandeglang Banten ?
3. Seberapa Besar Pengaruh Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pandeglang Banten ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Besarnya Pengaruh Persepsi Kegunaan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Di Tahun 2020.
2. Mengetahui Besarnya Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Di Tahun 2020.

3. Mengetahui Besarnya Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Di Tahun 2020.

1.5.Kegunaan Penelitian

Kegunaan Praktis

Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berharga dalam menganalisis persoalan yang terjadi serta menganalisis penerapan teori yang telah diperoleh saat perkuliahan. Dan juga bagi penelitian selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian yang sejenis.