

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan masih terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). Di era globalisasi ini pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131).

Fakta peminat pengguna *e-filling* di Indonesia masih belum banyak walaupun sistem *e-filling* sudah ada cukup lama oleh karena itu Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak Kementerian Keuangan berharap pengguna *e-filling* akan terus meningkat setiap tahunnya (Sigit Priadi Pramudito, 2015). Sistem *e-filling* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan, hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika (Liberty Pandiangan, 2008).

(Syamsurijal, kepala sekretariat DPRD Sijunjung 2020) mengatakkan bahwa Server DJP (Direktorat Jenderal Pajak) *online* yang masih sering sekali mengalami error pada saat menginput data maka perlu melakukan pengulangan pengisian sebanyak 2-3x ketika meng-submit data tersebut. dan juga faktanya

bahwa minat PNS maupun Non PNS dalam pelaporan pajak menggunakan sistem *e-filling* tersebut masih kurang disebabkan karena kualitas dalam pemahaman tentang teknologi informasi serta proses *e-filling* tersebut masih menyulitkan.

Kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai teknologi informasi, masih diperlukan infrastruktur pendukung, terutama jaringan internet yang belum bisa diakses dengan mudah oleh semua wajib pajak (Benny Parlaungan, 2016). Sistem *e-filling* yang lamban dalam praktiknya masih perlu ditingkatkan kembali kualitas jaringan dan sistem teknologinya (Ken Dwijugasteadi, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Rian di Pemerintah Kota Cimahi dimana dalam pengisian dan penginputan sistem *e-filling*, bahwa PNS sendiri pun masih kebingungan dalam penginputan data di *e-filling* dan juga *server djp online* yg masih sering sekali mengalami *error* (Rian Ardiansyah, 2018).

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara pada 10 orang responden wajib pajak di gedung DPRD kabupaten sujunjung untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filling*. Hasilnya di jelaskan dalam tabel berikut ini.m

Tabel 1.1
Hasil Survey Dan Wawancara Kualitas Telnologi Informasi

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%	Keterangan
1	Selama ini Bapak/Ibu wajib pajak melaporkan pajak melalui sistem <i>e-filling</i> ?	10	100%	0	0%	Sebanyak 100% atau 10 orang wajib pajak melaporkan pajak menggunakan <i>e-filling</i> sedangkan yang tidak menggunakan <i>e-filling</i> dalam pelaporan sebanyak 0% atau 0 orang.
2	Apakah ketersediaan perangkat keras berpengaruh dalam penggunaan sistem <i>e-filling</i> ?	6	60%	4	40%	Kemudian sebanyak 60% atau sebanyak 6 orang perangkat keras berpengaruh terhadap penggunaan sistem <i>e-filling</i> dan sisanya 40% atau 4 orang responden perangkat

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%	Keterangan
						keras tidak berpengaruh dalam pelaporan.
3	Apakah selama ini Bapak/Ibu sering mengalami gangguan error pada sistem <i>e-filling</i> ?	6	60%	4	40%	Kemudian sebanyak 60% atau 6 orang responden sering mengalami error pada sistem <i>e-filling</i> ini dan selebihnya sebanyak 40% atau 4 orang responden menjawab tidak terlalu sering mengalami error.

Sumber : survei pada wajib pajak di gedung DPRD Kab. Sijunjung

Menurut mutamam, kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau ditolak, kepuasan yang dirasakan wajib pajak setelah menggunakan sistem *e-filling* akan membuat wajib pajak untuk tertarik lagi menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajaknya. Ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-filling* di sebabkan karena banyak faktor salah satunya karena kurang terbiasanya wajib pajak dalam menggunakan sistem *online e-filling*, oleh sebab itu Direktur Teknologi Informasi Perpajakan pun akan terus memperbaiki kekurangan dari sistem *e-filling* tersebut guna meningkatkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya (Mutamam, 2016). Kualitas informasi *e-Filling* mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling* (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:82), tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Kepuasan masyarakat terutama wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan

yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan good governance dan pelayanan prima (Gita Gowinda Kirana. 2010) Fenomena kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e-filling* yaitu di Indonesia masih sedikit Wajib Pajak, yang menggunakan aplikasi *e-filling* , karena banyak Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filling* karena proses *e-filling* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filling* belum efisien (Rionaldi, 2016).

Aspek Kepuasan Wajib Pajak, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan wajib pajak dari pertanyaan yang di ajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Survey Dan Wawancara Kepuasan Wajib Pajak

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%	Keterangan
1	Apakah aplikasi <i>e-filling</i> sesuai dengan apa yang di harapkan wajib pajak?	6	60%	4	40%	Para responden sebesar 60% atau sebanyak 60 orang menjawab bahwa <i>e-filling</i> sesuai dengan apa yang di harapkan wajib pajak dan sebanyak 40% atau 40 orang responden menjawab tidak.
2	Apakah tampilan aplikasi <i>e-filling</i> menarik?	5	50%	5	50%	Para responden menjawab menarik sebesar 50% atau 5 orang sedangkan 50% atau 5 orang lagi menjawab tidak menarik bagi wajib pajak
3	Menurut wajib pajak aplikasinya <i>e-filling tersebut</i> user-friendly?	4	40%	6	60%	Para responden menjawab user-friendly sebesar 40% atau 4 orang sedangkan 60% atau 6 orang lagi menjawab tidak user-frendly.
4	Apakah wajib pajak sering menggunakan <i>e-filling</i> ?	7	70%	3	30%	Kemudian selanjutnya wajib payak yang sering

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%	Keterangan
						menggunakan <i>e-filling</i> sebesar 70% atau 7 orang wajib pajak dan kemudian sebesar 30% atau 3 orang tidak sering menggunakan <i>e-filling</i> dalam pelaporan
5	Wajib pajak tidak membutuhkan waktu yang lama saat menggunakan aplikasi <i>e-filling</i> ?	5	50%	5	50%	Kemudian sebesar 50% atau sebanyak 5 orang responden menjawab iya membutuhkan waktu yang lama untuk pelaporan pajak menggunakan <i>e-filling</i> dan sebanyak 50% atau 5 orang menjawab tidak membutuhkan waktu yang lama.

Sumber : survei pada wajib pajak di gedung DPRD Kab. Sijunjung

Pengunaan *e-filling* ini bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009)

E-filling sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien (Livari, Juhani. 2005).

Aspek Penggunaan sistem *e-filling*, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan wajib pajak dari pertanyaan yang di ajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Survey Dan Wawancara Penggunaan Sistem *E-filling*

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%	Keterangan
1	Apakah wajib pajak mudah dalam melakukan pelaporan dengan sistem <i>e-filling</i> ini?	4	40%	6	60%	Para responden sebesar 40% atau sebanyak 4 orang wajib pajak menjawab mudah melakukan pelaporan dengan sistem <i>e-filling</i> dan sebanyak 60% atau 6 orang menjawab tidak mudah melakukan pelaporan dengan sistem <i>e-filling</i> .
2	Wajib pajak dapat melaporkan pajak kapanpun dengan penggunaan sistem <i>e-filling</i> ?	6	60%	4	40%	Selanjutnya sebanyak 60% atau 6 orang wajib pajak menjawab dapat melaporkan pajak kapanpun dengan sistem <i>e-filling</i> dan sebanyak 40% atau 4 orang tidak dapat melaporkan pajak kapanpun dengan sistem <i>e-filling</i> ini.
3	Wajib pajak dapat melaporkan pajak dimanapun dengan penggunaan sistem <i>e-filling</i> ?	6	60%	4	40%	Kemudian sebanyak 60% atau 6 orang wajib pajak menjawab dapat melaporkan pajak di manapun dengan sistem <i>e-filling</i> dan 40% atau 4 orang menjawab tidak dapat melaporkan pajak di manapun dengan sistem <i>e-filling</i> .
4	Apakah wajib pajak menerima bukti Penerimaan e-SPT dari DJP?	9	90%	1	10%	Kemudian sebanyak 90% atau 9 orang responden menjawab menerima bukti e-SPT dari DJP sedangkan 10% lainnya menjawab tidak menerima bukti penerimaan e-SPT
5	Pelaporan pajak dengan sistem <i>e-filling</i> tidak memerlukan <i>print out</i> ?	8	80%	2	20%	Kemudian 80% atau 8 orang responden menjawab sistem <i>e-filling</i> tidak membutuhkan <i>print out</i> , dan 20% atau 2 orang menjawab memerlukan <i>print out</i>

Sumber: survai pada wajib pajak di gedung DPRD Kab. Sijunjung

Jadi besarnya pengaruh Kualitas Teknologi dan kepuasan wajib pajak terhadap Penggunaan sistem *e-filling* menghasilkan nilai yang signifikan atau positif, karena Kualitas teknologi dan Kepuasan Wajib Pajak sangat berpengaruh

besar dalam peningkatan Penggunaan Sistem *e-filling*. Berdasarkan dengan adanya hal ini, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul: **“Kualitas Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filling*”**.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasih Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat pemasukan pelaporan SPT melalui *e-filling* masih rendah, selain itu kualitas jaringan dan sistem Kualitas Teknologi Informasi *e-filling* masih kurang memadai dan masih sering sekali mengalami error, kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filling* dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih kurang dalam menguasai teknologi.
2. Masih banyak wajib pajak merasa kurang puas dalam menggunakan *e-filling* karena kualitas dalam pemahaman tentang Teknologi Informasi serta proses *e-filling* tersebut masih menyulitkan bagi masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah tersebut adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas Teknologi Informasi terhadap Penggunaan Sistem *e-filling* di kantor DPRD kabupaten Sijunjung bagian secretariat dan anggota dewan.

2. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem *e-filling* di kantor DPRD kabupaten Sijunjung bagian secretariat dan anggota dewan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk meneliti, mengumpulkan data, menganalisis data dan berbagai informasi untuk menguji kualitas teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filling*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Identifikasi dan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengkaji dan menganalisis Pengaruh kualitas Teknologi Informasi terhadap penggunaan sistem *e-filling* di kantor DPRD kabupaten Sijunjung bagian secretariat dan anggota dewan.
- 2) Untuk mengaji dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-filling* di kantor DPRD kabupaten Sijunjung bagian secretariat dan anggota dewan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis (Kegunaan Operasional)

- 1) Kantor DPRD Kabupaten Sijunjung

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam

membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan sistem *e-filling* pada wajib pajak di kantor DPRD Kabupaten Sijunjung.

2) Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filling* terutama bagi Wajib Pajak di kantor DPRD Kabupaten Sijunjung.

1.4.2 Kegunaan Akademis (Kegunaan Teoritis)

1) Pengembangan Ilmu

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan, sekaligus untum pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasil-hasil penelitian sebelumnya.

2) Peneliti

Penelitian ini berguna sebagai salah satu syarat kelulusan bagi sekaligus untuk pengembangan wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham dalam pajak khususnya dalam hal penggunaan sistem *e-filling*.

3) Pihak Akademis Lainnya

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai ilmu perpajakan khususnya *e-filling*.

No	Deskripsi Kegiatan	2020							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pra Survei								
5	Penyusunan Skripsi								
	Bimbingan Skripsi								
	Sidang Skripsi								
	Revisi Skripsi								

Sumber: Penulis