

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak ialah iuran dari rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak sendiri merupakan pendapatan negara terbesar dari semua bidang yang ada. Salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), baik Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan.

Pada perkembangan era digitalisasi seperti saat ini, tentu saja dapat melakukan kegiatan apapun dengan mudah. Seperti halnya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan atau penyampaian SPT yang semakin mudah dan semakin cepat dengan adanya *e-filing*. Direktorat Jendral Pajak (DJP) pun mulai gencar melakukan publikasi mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan baik SPT Masa ataupun SPT Tahunan melalui *e-filing*. Direktorat Jendral Pajak (DJP) selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepuasan Wajib Pajak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah

dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan *e-filing*. *E-filing* itu sendiri merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dapat dilakukan melalui *website* DJP atau penyalur SPT Elektronik lainnya, sehingga wajib Pajak dapat melaporkan SPT secara *online*.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Dari tujuan tersebut, *e-filing* tentunya akan membantu dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memroses, dan melaporkan SPT. *E-filing* juga memberikan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Berdasarkan hal tersebut, *e-filing* diharapkan dapat efektif dan layak menjadi sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan SPT menggunakan *e-filing* dapat dilihat dari berbagai keunggulan yang didapat, seperti mudah digunakan dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Dilansir dari ([www.jpnn.com](http://www.jpnn.com)), sebanyak 60% Wajib Pajak baik pribadi maupun badan lebih memilih melaporkan Surat Pemberitahuannya dengan menggunakan *e-filing* pada 2018. Hal ini dikarenakan Kanwil Direktorat Jenderal

Pajak (DJP) Jawa Timur I mendorong para Wajib Pajak untuk menyampaikan pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing*. Wajib Pajak merasa terbantu dengan adanya *e-filing* karena mereka tidak perlu antri dan mereka dapat melaporkan Surat Pemberitahuannya dimanapun dan kapanpun.

Dilansir pula pada ([www.surabaya.tribunnews.com](http://www.surabaya.tribunnews.com)), mayoritas Wajib Pajak menggunakan *e-filing* untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Dari 700.000 Wajib Pajak yang wajib melaporkan SPT, sebanyak 395.000 memilih melaporkan menggunakan *e-filing* dan 145.000 masih secara manual. Dengan tingginya animo Wajib Pajak terhadap *e-filing* maka secara terus menerus dilakukan peningkatan dalam layanan ini. Penggunaan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT pun semakin tahun semakin tinggi. Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018, tujuan yang ingin dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana juga diamanatkan dalam Renstra Kementerian Keuangan Tahun 2015-2019 adalah optimalisasi penerimaan negara dan reformasi administrasi perpajakan. Tujuan ini kemudian dituangkan dalam *Destination Statement* Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019 sebagai berikut:

Tabel *Destination Statement* Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019

Indikator	2015	2016	2017	2018	2019
<i>Tax Ratio</i> *	13,2%	14,2%	14,6%	15,2%	16%
Penerimaan Pajak	1.294 T	1.512 T	1.737 T	2.007 T	2.329 T
SPT melalui <i>e-Filing</i>	2 Juta	7 Juta	14 Juta	18 Juta	24 Juta
Jumlah WP terdaftar	32 Juta	36 Juta	40 Juta	42 Juta	44 Juta

\* termasuk 1% pajak daerah

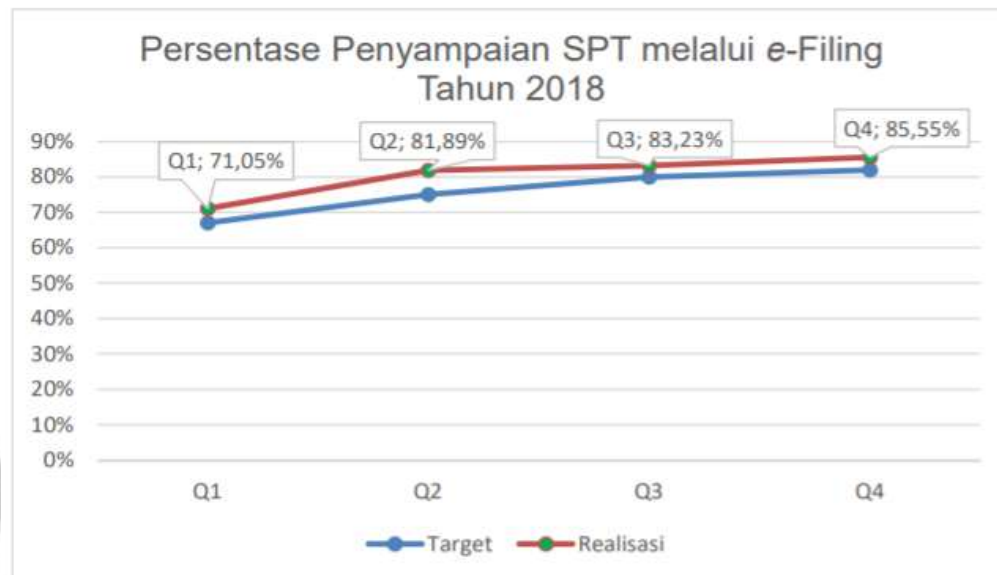
Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018

Gambar 1.1

Tabel *Destination Statement* Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019

Dalam Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018 juga disebutkan bahwa jumlah penyampaian SPT Elektronik sampai dengan tanggal 31 Maret 2018 sebanyak 4.898.369 SPT dari Jumlah sasaran WP yg telah ditetapkan sebesar 6.299.742. Realisasi jumlah penyampaian SPT melalui e-Filing sebesar 71,05% dari target Q1 tahun 2018 sebesar 67%. Capaian IKU pada Q1 sebesar 106,04. Jumlah penyampaian SPT Elektronik sampai dengan tanggal 31 Desember 2018 sebanyak 5.800.480 SPT dari Jumlah sasaran WP yg telah ditetapkan sebesar 6.299.742. Realisasi sampai dengan tahun 2018 berakhir adalah sebesar 85,55% penyampaian SPT melalui e-Filing dari target s.d 31 Desember 2018 sebesar 82%. Sehingga capaian IKU s.d 31 Desember 2018 sebesar 104,33. (Sumber: Aplikasi PortalDJP). Dengan adanya data tersebut dapat dikatakan bahwa penggunaan *e-filing* semakin tahun semakin meningkat. Berikut

perkembangan persentase penyampaian SPT melalui *e-filing* pada tahun 2018 dapat ditunjukkan sebagai berikut:



Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018

Gambar 1.2

Tabel Persentase Penyampaian SPT melalui *E-filing* pada Tahun 2018

Selain berdampak baik terhadap pelaporan SPT ternyata terdapat banyak permasalahan yang terjadi dalam pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Masalah yang sering terjadi adalah gangguan jaringan internet. Sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu perusahaan yaitu Mekar Satria Utama yang juga mengalami keluhan terkait gangguan pada saat mengakses melalui jaringan internet, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Dirjen Pajak mengakui, meski ada peningkatan pengguna dibandingkan tahun sebelumnya, namun tetap ada keluhan yang datang dari Wajib Pajak. Keluhan utama yaitu

terkait jaringan internet, bahwa sempat terjadi gangguan pada sistem *e-filing* otoritas pajak yang menyebabkan Wajib Pajak mengalami kesulitan mengunggah pelaporan SPT PPh dan SPT PPN melalui sistem elektronik tersebut ([www.finance.detik.com](http://www.finance.detik.com))

Adanya beberapa alasan yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing*. Alasan yang pertama adalah kualitas sistem, kualitas sistem berguna sebagai untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (*e-filing*). Sistem dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses dan keamanan dalam penggunaan *e-filing*. Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan sistem *e-filing* yang mudah untuk dioperasikan, sistem *e-filing* dapat mempermudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, dan wajib pajak merasa aman dalam mengakses sistem *e-filing*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Peneliti lain yaitu Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) pun meneliti dengan variabel yang sama dengan hasil yang sama pula walaupun sampel yang digunakan berbeda.

Alasan yang kedua yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* yaitu kualitas informasi. Dimana

kualitas Informasi digunakan sebagai mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur dengan informasi yang ada dalam *e-filing* dapat bermanfaat untuk wajib pajak, seperti informasi dapat mudah dipahami, lengkap, terpercaya dan *up-to-date*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dapat disimpulkan bahwa semakin wajib pajak puas terhadap kualitas informasi yang diberikan oleh *e-filing*, sehingga wajib pajak akan secara terus-menerus menggunakan *e-filing*.

Alasan yang ketiga yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* yaitu persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan (*easy of use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Terdapat beberapa faktor yang terkait dengan persepsi kemudahan yaitu mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dipahami, mudah untuk beradaptasi, dan mudah untuk jadi terampil. Persepsi kemudahan dalam penelitian ini diukur dengan

tersedianya instruksi dalam *e-filing* sehingga *e-filing* dapat mudah dipelajari, dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Dapat disimpulkan bahwa semakin *e-filing* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*.

Alasan yang keempat yang diperkirakan dapat mempengaruhi mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* yaitu ketepatan waktu. Ketepatan waktu disini diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat digunakan sebagai dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Ketepatan waktu dalam penelitian ini diukur dengan memberikan efisiensi waktu dalam pelaporan SPT, memberikan fleksibilitas waktu, dan membuat wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan SPT. Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan ketepatan waktu tidak



berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. Tujuan utamanya adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi), dan tujuan pengguna computer. Teori ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Teori ini dapat dikaitkan dengan variabel kemudahan dalam penggunaan *e-filing*.

Dalam penelitian ini juga menggunakan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang di tunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975, Ajzen, 1991). Teori ini dapat menjelaskan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan ketepatan waktu dikarenakan apabila sistem dan informasi yang berkualitas akan menimbulkan niat pengguna atau Wajib Pajak untuk melaporkan SPT dengan tepat waktu dengan menggunakan *e-filing* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang hasilnya masih bervariasi dalam menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sehingga mengakibatkan perbedaan dalam penyimpulan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukannya penelitian kembali untuk menemukan bukti-bukti terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi PT.Rajawali Penanggungan sebagai sampel penelitian dikarenakan aksesnya yang mudah dibandingkan jika harus melakukan penelitian dengan perusahaan sejenis lainnya. Sehingga hal ini dapat melatar belakangi penulis dalam menentukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas sistem pada *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?
2. Apakah kualitas informasi pada *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?

3. Apakah aspek kemudahan dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?
4. Apakah ketepatan waktu dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem pada *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi pada *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. **Bagi penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang dunia perpajakan khususnya dalam memahami pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

### 2. **Bagi pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, menambah wawasan pembaca tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

### 3. **Bagi peneliti selanjutnya**

Dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber acuan penelitian berikutnya dengan topik penelitian yang sama, khususnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diambil oleh peneliti saat ini yang berhubungan dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

### 1.5. **Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan skripsi ini dibuat secara sistematika menjadi 5 bab yang setiap bab nya terdapat sub bab yang digolongkan menjadi satu, sehingga dapat dijabarkan dalam beberapa bab sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat peneliti serta sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi uraian tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi variable, definisi operasional dan pengukuran variable, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian, memaparkan mengenai analisis data, dan pembahasan yang berisi tentang penjelasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dari penelitian, serta saran untuk peneliti selanjutnya.

