

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara Indonesia yang bertujuan untuk membiayai pembangunan nasional dan mendukung keberlangsungan seluruh program sosial dan ekonomi yang diselenggarakan oleh pemerintah demi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Smith, A. (1776). *The Wealth of Nations*). Di negara Indonesia, pembayaran pajak dapat diartikan sebagai perwujudan kewajiban hidup bernegara. “Pajak adalah instrumen penting dalam kebijakan fiskal negara, yang tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan utama, tetapi juga untuk mengatur perekonomian, seperti mengendalikan inflasi, merangsang pertumbuhan ekonomi, dan memperbaiki distribusi kekayaan antarwarga negara” (Margono,2018). Peran serta para wajib pajak baik secara langsung serta bersama-sama dalam pelaksanaan pelaporan kewajiban perpajakan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Perkembangan teknologi di era digitalisasi saat ini diharapkan dapat membuat system pelaporan penyampaian pajak lebih efektif dan efisien agar wajib pajak mudah dalam mengaplikasikan system yang tersedia. Adapun peningkatan pelayanan untuk para wajib pajak yang diupayakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah system e-filling dengan (Peraturan Dirjen Pajak NOMOR PER-01/PJ/ 2017) dilaksanakan dengan system online dan realtime dengan harapan semakin meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang harus melaporkan SPT.

Berdasarkan pada keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. Dimana pada tanggal 24 Januari 2005 berlokasi di kantor kepresidenan, Presiden bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak merilis system e-filing (electronic filing system) merupakan suatu system penyampaian surat pemberitahuan elektronik dimana dilakukan secara online dan real time melalui website direktorat jenderal pajak

Kebermanfaatan e-filing menawarkan beberapa manfaat seperti, efisiensi waktu, pengurangan kesalahan pengisian, dan akses mudah terhadap informasi perpajakan yang wajib pajak dapat merasakan manfaat ini cenderung lebih patuh. Amonrat (2014), teknologi yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak merasa bahwa e-filing mempermudah dan mempercepat proses pelaporan SPT, maka hal tersebut dapat meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya kewajiban pajak dan mendorong mereka untuk melaporkan pajak secara tepat waktu dan benar. Dengan System e-filing yang dirancang untuk mempermudah proses pelaporan lebih user-friendly, wajib pajak dapat mengisi dan mengajukan SPT tahunan dengan lebih cepat tanpa harus mengantri di kantor pajak.

Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan dalam penerapan penggunaan system e-filing ini mengacu pada keyakinan bahwa wajib pajak mendapatkan manfaat seperti penghematan waktu, kemudahan dalam pelaporan serta meminimalisirkan

kesalahan dalam pengisian SPT. Selain itu, wajib pajak juga dapat dengan mudah menggunakan system e-filing tanpa harus memiliki keterampilan teknis yang tinggi dan pengalaman kepuasan yang berkaitan dengan pengalaman pengguna terkait dengan proses penggunaan e-filing.

Beberapa hasil penelitian tentang perilaku pengguna e-filing, salah satunya penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul (2012) dan Risal (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan e-filing. Begitu juga penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi (2009) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dalam menggunakan system e-filing berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna e-filing. Menurut Aulya Dyanrosi (2015), yang menyatakan bahwa pengalaman dalam menggunakan e-filing berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan e-filing.

Sebelum diterapkannya system e-filing, proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) dilakukan secara konvensional, yaitu dengan cara manual di mana wajib pajak harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyerahkan dokumen secara fisik. Proses ini tidak hanya memerlukan waktu dan biaya tambahan, tetapi juga menimbulkan risiko dalam kesalahan administratif, seperti kesalahan pengisian data, keterlambatan pelaporan, dan duplikasi dokumen. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2014) menunjukkan bahwa system pelaporan manual menyebabkan rendahnya efisiensi pelayanan serta minimnya transparansi dalam proses administrasi perpajakan.

Kondisi ini menjadi salah satu pemicu lahirnya inovasi teknologi dalam layanan perpajakan, khususnya system e-filing. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dan Rachmawati (2016) menunjukkan bahwa sejak diberlakukannya e-filing, terjadi peningkatan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan. System ini memudahkan wajib pajak dalam mengakses dan menyampaikan laporan SPT kapan saja dan di mana saja, tanpa harus hadir secara fisik di KPP.

Kemudian penelitian menurut Utami (2017) menjelaskan bahwa penggunaan e-filing berdampak positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak karena proses pelaporan menjadi lebih cepat, aman, dan akurat. Selain itu, penelitian oleh Nugroho (2019) juga mengatakan bahwa system e-filing mampu mengurangi beban administrasi fiskus dan mempercepat proses validasi data wajib pajak, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perpajakan.

Dengan adanya e-filing, terjadi transformasi besar dalam system administrasi perpajakan Indonesia, dari yang sebelumnya berbasis manual menjadi digital. Transformasi ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mendorong peningkatan kualitas layanan publik.

Secara teori dan berdasarkan berbagai penelitian, penggunaan teknologi informasi seperti e-filing diyakini dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Amonrat (2014), system yang dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata akan mendorong wajib pajak yang lebih patuh. Penelitian lain oleh Hermawan (2019) dan Azhari & Widodo (2020) menunjukkan bahwa kualitas

system dan kepuasan pengguna terhadap e-filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh model Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan kebermanfaatan teknologi akan mendorong seseorang untuk menggunakan system tersebut secara berkelanjutan.

Dengan begitu, adanya system e-filling ini dapat berpengaruh pada tingkat kebermanfaatan, kepuasan wajib pajak terhadap system e-filling dan dapat mempengaruhi motivasi mereka untuk melapor. Hermawan, S. (2019) menunjukkan bahwa kualitas system e-filing memiliki pengaruh yang baik terhadap wajib pajak dimana mereka merasa bahwa system e-filing mudah digunakan dan mereka merasa puas dengan layanan ini. Selain itu Azhari, M., & Widodo, W. (2020) menemukan bahwa para wajib pajak merasa aman dan mudah dalam mengakses laporan pajak secara online serta mendapatkan kemudahan dalam melaporkan pajak secara online menggunakan e-filing sehingga merasa lebih puas dengan pelayanan tersebut. Kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan e-filing dapat meningkatkan rasa percaya dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Kehadiran e-filing belum sepenuhnya menjamin meningkatnya kepatuhan pajak secara merata di seluruh kalangan wajib pajak. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Rini (2017) dan Dewi & Utami (2020), menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan menggunakan system e-filing, baik karena keterbatasan akses teknologi, kurangnya literasi digital, maupun minimnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan elektronik. Akibatnya,

sebagian wajib pajak tetap memilih cara manual dengan datang langsung ke kantor pajak.

Dalam praktiknya, beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Rini (2017) dan Dewi & Utami (2020), menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan menggunakan system e-filing, baik karena keterbatasan akses teknologi, kurangnya literasi digital, maupun minimnya pemahaman mengenai prosedur pelaporan elektronik. Akibatnya, sebagian wajib pajak tetap memilih cara manual dengan datang langsung ke kantor pajak.

Disisi lain, dalam prakteknya saat ini juga, implementasi penggunaan system e-filling terhadap beberapa wajib pajak merasa bahwa system ini membuat mereka mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Hasil penelitian dari Rini (2017) menunjukkan bahwa banyak wajib pajak lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPT tahunan karena merasa kesulitan dalam mengisi formulir dan memahami prosedur pengisian SPT.

Padahal, system e-filing telah disediakan, namun banyak dari mereka merasa tidak yakin dengan system tersebut. Selain itu, penelitian dari Dewi dan Utami (2020) menemukan bahwa para wajib pajak tidak memiliki akses atau tidak terbiasa dengan teknologi, sehingga menyebabkan mereka lebih memilih cara manual untuk melaporkan pajak mereka. Hal tersebut disebabkan oleh ketidakpahaman terhadap cara penggunaan dan manfaat yang ditawarkan, keraguan terhadap kemudahan penggunaannya serta pengalaman yang tidak memuaskan oleh pengguna dalam mengakses dan menggunakan system e-filling.

Berdasarkan pengamatan penulis yang telah dilakukan di KPP Pratama Kupang masih terlihat wajib pajak yang mengantri di kantor pajak Sehingga, berdasarkan pengamatan tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam apakah terdapat pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan terhadap penggunaan system e-filing berhubungan dengan tingkat kepatuhan mereka dalam pelaporan SPT Tahunan dengan melakukan penelitian berjudul **“Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan System E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan”**

## **1.2 Masalah penelitian**

Dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi persoalan penelitian dalam penelitian ini adalah: Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan System E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

## **1.3 Persoalan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan pada penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang?

3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi atas penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang?

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi atas penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

##### **1. Manfaat Akademik**

Sebagai bahan masukan untuk Universitas Kristen Artha Wacana Kupang dan khususnya Fakultas Ekonomi dan lebih khususnya bagi jalur minat Akuntansi Perpajakan. Sebagai suatu masukan dan sumbangan pemikiran bagi yang berminat melakukan penelitian dengan judul yang sama.

##### **2. Manfaat Praktis**

Untuk memperdalam pengetahuan penulis terkait bagaimana perlakuan akuntansi perpajakan atas kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan wajib pajak



orang pribadi pada penggunaan system e-filling terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Penelitian ini bermanfaat sebagai tinjauan literatur yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang persepsi wajib pajak terhadap system e-filling, memperbaiki system e-filling serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan.