

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak ialah sumber pendapatan negara serta sebagian besar pendapatan negara diperoleh dari pajak. Salah satu negara yang pendapatannya besar diperoleh dari pajak yaitu Indonesia. Pengelola pajak yang baik akan bisa memaksimalkan pemungutan pajak dalam sebuah negara. Pemerintah sebagai pengatur harus mampu memanfaatkan pajak semaksimal mungkin agar tercapainya kesejahteraan serta kemakmuran rakyatnya.

Berketepatan pada kemajuan teknologi informasi DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yang pesat, pemerintah melakukan berbagai inovasi – inovasi terbaru dalam sistem perpajakan untuk meningkatkan penerimaan pajak dari WP serta banyak kemudahan yang didapatkan oleh WP.

Salah satu dari inovasi terbaru dalam sistem perpajakan dalam guna untuk meningkatkan penerimaan dari WP serta memudahkan WP juga dalam perpajakan terjadi pada tahun 2004 dimana DJP (Direktorat Jenderal Pajak) berupaya dengan menyederhanakan petunjuk pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) agar terpenuhi. Mengenai ini terkemuka dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang pelaporan SPT Tahunan dengan daring. Sesudah berhasil dengan aplikasi e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Presiden, pemerintah menurunkan fasilitas *e-filing* untuk membantu memudahkan pihak DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam pemungutan pajak.

E-filing ialah sistem penyerahan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara daring serta real time melewati internet DJP Online atau website fasilitator layanan SPT elektronik. Adanya kegiatan pengisian *e-filing* serta penyerahan SPT Tahunan bisa dilakukan dengan lancar serta efektif sebab tersaji formulir elektronik di layanan tugas daring yang siap memandu pelayanan. Namun, saat ini tidak semua WP memanfaatkan *e-filing* sebab menganggap pelaporan memanfaatkan sistem komputer lebih rumit daripada pelaporan buatan sendiri.

E-filing bisa mempermudah WP dalam pelaporan pungutan sebab WP tidak perlu datang langsung ke KPP untuk memenuhi nilai kewajibannya, keuntungan lain yang bisa dirasakan oleh WP dengan *e-filing* ialah penyampaian SPT bisa dilakukan kapan saja, tidak menghindari biaya yang mahal, praktis, serta mempunyai perhitungan yang akurat serta lengkap disebabkan perhitungannya dengan sistem.

Dengan sistem ini, dalam memenuhi kewajiban WP lebih gampang tidak perlu mengantri di Kantor Pajak Pratama (KPP) hingga mereka lebih menghemat waktu. Selebih itu, WP bisa menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) kapan saja maupun dimana dari luar negeri ataupun dalam negeri bisa dilakukan, tidak terpatok dengan waktu kantor serta juga bisa dilakukan ditanggal merah atau libur nasional dengan tanpa kehadiran Petugas Pajak 24 jam. Informasi tersebut akan dikirimkan secara langsung ke kumpulan data Ditjen Pajak memanfaatkan web office (daring) dialihkan lewati beberapa organisasi Spesialis Aplikasi (ASP). Dengan Adanya tersebut mengurangi waktu maupun biaya diperlukan oleh WP

dalam merencanakan, memutar serta menyampaikan formulir Pemerintah ke KPP dengan cara efektif serta tepat waktu.

Pemerintah meluncurkan *e-filing* ini untuk membantu pihak DJP (Direktorat Jenderal Pajak) agar lebih mudah dalam mengelola perpajakan. Dihimbaukan juga bisa meningkatkan kepatuhan serta memudahkan WP dalam perpajakan, sehingga banyak yang telah memanfaatkan sistem *e-filing* namun masih banyak orang yang masih detail secara manual padahal, kenyataannya pada ukuran penyampaian rincian pajak, ada WP yang masih bingung mengumumkan tagihan memanfaatkan *e-filing*. WPOP (Orang Pribadi) yang terekam di Kota Batam yang menyerahkan SPT secara E-Filing di tahun 2020 hanya berjumlah 97.624 dari 98.529 WP yang menyerahkan SPT Tahunan.

Tabel 1.1 Jumlah WPOP yang memanfaatkan *e-filing*

Tahun	WP OP terekam	WP OP yang menyampaikan SPT Tahunan	E-SPT	<i>E-Filing</i>	Manual
2016	704.334	98.377	4.156	87.385	6.836
2017	722.869	89.804	2.680	84.637	2.487
2018	753.325	92.881	1.450	90.743	688
2019	793.302	89.381	856	87.969	556
2020	886.049	98.529	421	97.624	484

Sumber : Kanwil DJP Kepulauan Riau (2020)

Jumlah WP OP (Orang Pribadi) yang memanfaatkan e-filing sudah hampir seluruhnya memanfaatkan *E-Filing* disebabkan mengguna *E-Filing* dalam menyerahkan SPT Tahunan menurut WP sangat mudah serta menghemat waktu bisa dilaporkan kapan sana serta dimana saja. Walaupun masih ada beberapa yang masih menyerahkan secara manual sebab ada WP

yang masih mengira bahwa pemanfaatan sistem komputer dalam penyerahan SPT sungguh membingungkan serta rumit. Hal ini disebabkan masih ada WP yang belum memahami penggunaan *e-filing*. Selain itu, diseminasi *e-filing* kepada WP masih belum optimal. Padahal, penyerahan SPT Tahunan dengan system komputerisasi memberikan manfaat sangat banyak baik untuk WP maupun DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Selain itu, Adanya perbedaan persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan terhadap *E-Filing* bisa menjadi penentuan system ini bisa diterima atau tidak.

Persepsi kebermanfaatan memutuskan apakah suatu kerangka memadai atau tidak sebab kesan kemudahan dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana seseorang tertarik untuk memanfaatkan kerangka tersebut.

Persepsi kemudahan ialah penentu apakah suatu kerangka kerja bisa dikenali sebab persepsi kemudahan penggunaan dimanfaatkan untuk mengukur dimana orang menerima bahwa kerangka kerja itu mudah dimanfaatkan. (Wibisono & Toly, 2014).

Penyelidikan ini mengambil contoh WPOP (Orang Pribadi) di Kota Batam dengan alasan pada lazimnya ada beberapa warga yang terpengaruhi dalam memanfaatkan *e-filing*, pemeriksaan ini akan membidik hubungan antara faktor pembatas, khususnya persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan keuntungan dengan gagasan loyalitas konsumen dengan aplikasi *e-filing*.

Jadi dalam eksplorasi ini diandalkan untuk memberikan kerangka kerja yang bermanfaat, mudah dimanfaatkan serta dipahami. Jadi judul yang

diambil dalam penyelidikan ini ialah **“ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang diinformasikan, maka bisa dibedakan beberapa masalahnya yaitu dibawah ini :

1. Tentang pengoperasian terhadap fasilitas *E-Filing* WPOP (Orang Pribadi) banyak yang masih belum mengerti maupun paham.
2. Untuk sekarang pun banyak WPOP (Orang Pribadi) tidak memakai atau memanfaatkan fasilitas *E-Filing*.
3. Masih kurang maksimalnya diseminasi tentang *E-Filing* terhadap WPOP (Orang Pribadi) di Kota Batam.

1.3 Pembatasan Masalah

Namun demikian, pembatasan masalah tetap diperlukan agar eksplorasi ini bisa memberikan hasil yang akurat, Jika kita mengkaji lebih dalam juga kita bisa melihat sejauh mana masalah dalam riset ini. Dengan demikian, batasan masalah yang diteliti pada riset ini ialah :

1. Dimanfaatkan 2 variabel serta difokuskan pada riset ini yang dibatasi ialah Persepsi Kebermanfaatan serta Persepsi Kemudahan selaku variabel independen serta penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen.
2. Peneliti hanya meneliti responden menyampaikan SPT Tahunan yang ada di Kota Batam.

3. Pusat perhatian hanya riset berfokus kepada WPOP (Orang Pribadi) menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan yang memanfaatkan fasilitas *E-Filing*.

1.4 Rumusan Masalah

Seperti latar belakang yang diberikan, maka perumusan masalah diriset ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan pada WPOP (Orang Pribadi) di Kota Batam terhadap penggunaan *E-Filing* ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan oleh WPOP (Orang Pribadi) di Kota Batam terhadap penggunaan *E-Filing* ?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan oleh WPOP (Orang Pribadi) di Kota Batam secara bersamaan terhadap penggunaan fasilitas *E-Filing* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah yang telah diberikan, tujuan yang didapatkan dalam riset ini yaitu :

1. Agar bisa menambah pengetahuan ada atau tidaknya pengaruh persepsi kebermanfaatan pada WPOP (Orang Pribadi) di kota Batam terhadap penggunaan fasilitas *E-Filing*.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kemudahan pada WPOP (Orang Pribadi) di kota Batam terhadap penggunaan fasilitas *E-Filing*.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan secara bersama pada penggunaan fasilitas *E-Filing* dari WPOP (Orang Pribadi) di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis memberikan manfaat dari riset yang diharapkan bisa memberikan manfaat untuk pembaca yaitu secara teoritis serta praktis :

1. Manfaat secara Teoritis

Yang dihimbaungkan pada riset ini ialah untuk menambah data, khususnya untuk memahami data tentang terpengaruhnya persepsi kebermanfaatan serta persepsi kemudahan pada penggunaan *e-filing* di Batam.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Pihak DJP (Direktorat Jenderal Pajak)

Adanya pemeriksaan ini, diyakini cenderung bisa dimanfaatkan sebagai bahan penilaian dalam mendukung pelaksanaan kerangka kerja yang layak serta layak untuk pemanfaatan *E-Filing*.

b. Untuk WP

Yang diandalkan dalam riset ini sebagai cara untuk menambah data tentang fasilitas *E-Filing*.

c. Untuk Penulis

Riset ini ialah cara memperluas informasi serta pengetahuan dalam pemanfaatan spekulasi yang diperoleh dalam menyikapi kondisi nyata yang terjadi di lapangan..

d. Untuk Pembaca

Riset ini diandalkan untuk dimanfaatkan sebagai semacam bahan perspektif untuk eksplorasi tambahan.