

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah. Pengelola pajak yang baik akan dapat memaksimalkan pemungutan pajak. Pemerintah sebagai pengelola harus dapat memanfaatkan pajak dengan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memungut pajak. Mengacu pada kebijakan tersebut, pemerintah mewajibkan seluruh wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP Online atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Akan tetapi, saat ini masih belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Dengan paparan diatas, maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai manfaat dan kemudahan yang diperoleh oleh wajib pajak dengan menggunakan *e-filing*. Penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi masing – masing wajib pajak sehingga wajib pajak tertarik menggunakan *e-filing*. Semakin besar

ketertarikannya maka intensitas penggunaan *e-filing* juga akan semakin besar, sehingga penyampaian SPT Tahunan dapat lebih efektif dan efisien.

E-filing memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kelebihan lain yang dapat dirasakan wajib pajak melalui *e-filing* yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja, tidak mengeluarkan biaya yang mahal, praktis, serta memiliki perhitungan yang akurat dan lengkap karena perhitungannya menggunakan sistem.

Kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak secara luas. Kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dalam menggunakan *e-filing*. Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, kelemahan yang dimaksud merupakan adanya SPT masa yang tidak bisa dilaporkan dalam sistem *e-filing*, dan ada juga mengenai persepsi yang ada pada wajib pajak.

Persepsi kemanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kemanfaatan (*perceive usefulness*) didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-filing* dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika Wajib Pajak

menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-filing* (Utami & Osesoga, 2017).

Persepsi kepuasan suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya (Utami & Osesoga, 2017).

Ukuran kepuasan pengguna terhadap *e-filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*. Ketika wajib pajak merasa puas saat menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-filing* juga akan semakin meningkat (Utami & Osesoga, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Utami & Osesoga, 2017), persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan sama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam lain kata, semakin bermanfaatnya penggunaan *e-filing*, maka keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Saripah & Putri, 2016) yang juga mengemukakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dikarenakan wajib pajak yang menggunakan *e-filing* relatif rendah, pada penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh antara variabel pengikat yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu hasil penelitian yang bermanfaat, mudah digunakan dan dipahami, maka judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil paparan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-filing* masih rendah;
2. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem *e-filing*;
3. Sosialisasi tentang *e-filing* kepada para Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.

1.3 Batasan Masalah

Apabila kita mengkaji lebih dalam maka kita dapat melihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Oleh karena itu batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang melaporkan SPT Tahunan di Kota Batam;
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*;
3. Variabel penelitian hanya terdiri dari 2 (dua) persepsi yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan sebagai variabel independen dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.

2. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kemanfaatan, dan Kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-filing*.
3. Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
4. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.