

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang menjadi pendapatan negara yang digunakan sebagai biaya pengeluaran-pengeluaran negara serta kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. mengelola pajak dengan baik dapat memaksimalkan pemungutan pajak.

Dengan majunya teknologi informasi DJP (Direktorat Jendral Pajak) yang begitu cepat berkembang maka pemerintah menciptakan berbagai cara untuk meningkatkan pendapatan pajak dari Wajib Pajak dan dapat memudahkan Wajib Pajak membayar iuran pajak.

Salah satu cara yang di buat oleh pemerintah dalam sistem perpajakan yaitu pada tahun 2004 dimana DJP (Direktorat Jendral Pajak) membuat salah satu cara demi memudahkan pembayaran pajak dengan melalui petunjuk pelapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), maka dikeluarkan surat keputusan DJP (Direktorat Jendral Pajak) No. KEP-88/PJ/2004 mengenai pelaporan SPT tahunan *online*. Setelah berhasil membuat sistem e-SPT dengan perkembangan zaman, kembali di *Upgrade* pada tanggal 24 Januari 2005 pemerintah membuat sistem *E-filing* demi mempermudah pihak DJP (Direktorat Jendral Pajak) dalam memungut pajak.

Melalui DJP *online* atau situs web layanan SPT elektronik, pengguna dapat menyampaikan laporan SPT Tahunan lewat elektronik secara *real time*.

Karena formulir elektronik sudah tersedia secara *online* dan siap memandu layanan, *E-filing* memudahkan untuk melengkapi dan mengirimkan SPT tahunan. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *E-filing* karena beranggapan bahwa memanfaatkan sistem komputerisasi untuk pelaporan lebih menantang dan rumit dibandingkan dengan menggunakan sistem manual.

Dengan uraian di atas, maka penting untuk melihat keuntungan dan kepuasan yang diperoleh wajib pajak dari penggunaan *E-filing* secara lebih rinci. Pemahaman masing-masing wajib pajak mempengaruhi penerapan *E-filing* dengan mempengaruhi minat atau tidaknya wajib pajak untuk mengadopsi *E-filing*. Semakin besar minat maka semakin serius mengadopsi *E-filing* dengan harapan penyampaian SPT Tahunan menjadi lebih baik dan efisien.

Dalam penerapan sistem ini akan membuat wajib pajak lebih mudah menyerahkan SPT Tahunan karena bisa bayar pajak dimanapun didalam negeri maupun diluar negeri sekalipun karena tidak perlu menemui petugas pajak ke Kantor Pajak Pratama (KPP) dan tidak terpatok dengan jam kerja kantor serta bisa membayar di tanggal merah dan hari libur nasional.

Pemerintah mengembangkan metode pengarsipan secara elektronik untuk memudahkan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam mengurus pajak. Karena semakin banyak orang menggunakan sistem *E-filing*, disarankan juga untuk mempromosikan kepatuhan dan mempermudah perpajakan untuk WP. Namun banyak yang masih belum menggunakan *E-filing*. WP OP yang terekam menyerahkan SPT Tahunan dengan *E-Filing* ditahun 2021 di kota Batam hanya berjumlah 103.127 dari 104.308 wajib pajak orang pribadi.

Tabel 1. 1 Jumlah WP OP yang memanfaatkan *E-filing*

Tahun	WP OP Terekaam	WP OP yang menyampaikann SPT Tahun	E-SPT	<i>E-Filing</i>	Manual
2017	484.820	93.363	3.940	81.050	8.373
2018	503.143	85.150	2.610	79.683	2.897
2019	529.388	91.850	1.464	89.650	736
2020	580.010	91.051	1.359	89.088	604
2021	621.984	104.308	519	103.127	662

Sumber: Kanwil DJP Kepulauan Riau (2021)

Berdasarkan penjelasan pada tabel di atas, semakin banyak WP OP (Orang Pribadi) yang tercatat menyampaikan SPT tahunannya secara elektronik. Namun pada tahun 2018 angka ini turun sebanyak 1.367, sebelum naik kembali pada tahun 2019 ke tahun 2021. Meskipun meningkat setiap tahunnya, penggunaan sistem *online* melalui internet seringkali mengakibatkan koneksi internet yang tidak stabil sehingga tidak memungkinkan pengguna untuk mengakses *E-filing* dan memilih menyerahkan SPT Tahunan secara manual. (Lizkayundari & Kwarto, 2018:212). Faktor lainnya penyebab tidak menggunakan *E-filing* untuk menyerahkan SPT Tahunan karena sebagian WP masih kesulitan menggunakan *E-filing* sebagai pemanfaatan sistem komputer untuk menyerahkan SPT Tahunan, hal ini disebabkan karena belum optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi kepada WP tentang *E-filing*. Padahal dengan Penyerahan SPT Tahunan menggunakan *E-filing* mendapatkan banyak manfaat baik bagi WP maupun bagi DJP (Direktorat Jendral Pajak). Apabila masalah ini tidak segera diatasi dengan mengadakan sosialisasi untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan di masyarakat mengenai sistem *E-filing* ini maka

berefek pada kurang terpakainya sistem digital yang telah dibuat, terjadinya penumpukan dokumen SPT tahunan dikantor pelayanan pajak dan banyaknya WP OP yang mengantri dikantor pelayanan pajak untuk menyerahkan SPT tahunan secara *Offline*. Padahal tujuan dari pengumpulan pajak secara *online* untuk mengurangi antrian pajak.

Menurut penelitian (Wangsa & Harahap, 2020:913) judul “ Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam”. Menurut temuan penelitian, kegunaan yang dirasakan dan kepuasan *E-filing* berdampak besar pada pemanfaatan *E-filing*.

Menurut penelitian (Lizkayundari & Kwarto, 2018:230) Hasil penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Manfaat, Kemudahan penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filing*”. Sementara pemahaman dan kemudahan penggunaan *E-filing* di KPP Pratama Cengkareng tidak berpengaruh, manfaat yang dirasakan dan persepsi kepuasann WP OP dengan penggunaan *E-filing* berpengaruh.

Diperkirakan bahwa pembentukan sistem *E-filing* ini akan memungkinkannya untuk berfungsi sebagai perantara yang bermanfaat dan membantu pembayar pajak dengan mempermudah mereka untuk menyampaikan SPT Tahunan (Lizkayundari & Kwarto, 2018:230).

Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat di Kota Batam. Karena distribusi wajib pajak pengguna *E-filing* masih belum merata, penelitian ini juga akan berkonsentrasi pada bagaimana variabel dependen khususnya persepsi

kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak mempengaruhi penggunaan *E-filing*. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat diterapkan dan dipahami. Dari penjelasan diatas maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “**Analisis Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing* Dikota Batam**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Terkair paparan dari latar belakang di atas, disimpulkan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang belum menggunakan sistem *E-filing*.
2. Wajib Pajak orang pribadi masih merasa sulit dengan penggunaan layanan *E-filing*.
3. Kurang optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi terhadap Wajib Pajak tentang *E-filing*.
4. Minimnya rasa kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-filing*

1.3 Batasan Masalah

Apabila diteliti lebih dalam lagi dapat terlihat banyak sekali permasalahan yang ada dalam penelitian ini, memiliki batasan masalah adalah hal yang tepat agar penelitian ini mendapatkan hasil yang akurat. Maka batasan masalah penelitian ini ialah:

1. Hanya respondenn yang menyampaikan SPT Tahunan di Kota Batam yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Hanya wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-filing* yang menjadi subjek penelitian.
3. Variabel bebas yang dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepuasan dan Variabel terikat penelitian ini Penggunaan *E-filing*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?
2. Bagaimana persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?
3. Bagaimana persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana persepsi warga Kota Batam tentang kebermanfaatan mempengaruhi penggunaan *E-filing*.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam,
3. Mengetahui bagaimana persepsi kebermanfaatan dan tingkat kepuasan mempengaruhi penggunaan *E-filing* di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi 2 manfaat kepada pembaca yaitu secara teoritis dan praktis, berikut uraiannya:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Harapannya penelitian ini sebagai acuan tambahan data, terkhusus untuk pemahaman data tentang berpengaruhnya persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap *E-filing* di Kota Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Berikut yang termasuk kategori manfaat praktik:

a. Untuk Pihak DJP (Direktorat Jendral Pajak)

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan penilaian dalam menerapkan sistem yang efektif dan efisien untuk penggunaan *E-filing*.

b. Untuk Wajib Pajak

Diharapkan penelitian ini sebagai informasi terkait *E-filing*

c. Untuk Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas informasi dan pengetahuan agar dapat memperkirakan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.