

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi global telah dipengaruhi secara signifikan oleh terobosan teknologi yang terkait dengan Internet. Memperoleh informasi terkini dulunya merupakan tugas yang membosankan dan memakan waktu. Internet telah memfasilitasi akses universal ke informasi, memungkinkan individu untuk mengambil semua jenis data sesuai keinginan mereka, terlepas dari lokasi geografis mereka. Internet memiliki potensi untuk menjadi kebutuhan penting bagi semua orang di zaman modern dan praktis ini. Dari perspektif praktis, kemampuan untuk terhubung ke internet sangat penting bagi manusia karena cepatnya transmisi data dan informasi.

Pentingnya pemungutan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi di sektor administrasi perpajakan dan menyederhanakan proses birokrasi. Uang pajak ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan penduduk Indonesia. Kemajuan teknologi telah memfasilitasi pengembangan metode inovatif untuk pelestarian data. Arsip elektronik lebih aman dan lebih efisien daripada arsip manual. Teknologi ini telah digunakan oleh banyak perusahaan dan pribadi (Nurhayati et al., 2020: 2).

Pemerintah memiliki wewenang untuk memungut dan mengumpulkan pajak dari masyarakat sebagaimana ditentukan oleh undang-undang (Syamsul Bahri & Listorini, 2019: 160), dan individu yang diharuskan membayar pajak ini melakukannya tanpa menerima manfaat atau layanan langsung sebagai imbalannya. Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan reformasi untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan Indonesia, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya. Administrasi perpajakan telah disederhanakan melalui beberapa langkah, seperti pendaftaran mandiri wajib pajak (e-Registration), pengisian Surat Pemberitahuan Pajak secara elektronik (e-SPT), penagihan secara elektronik (e-Billing), faktur elektronik (e-Faktur), dan pelaporan pajak secara online (*e-filing*). Electronic filing adalah program pelaporan pajak yang memanfaatkan komputer dan internet (Made Ayu Chandra Dewi, 2019: 318).

Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak akan pelayanan yang lebih baik dan cepat, serta untuk mengurangi biaya yang semakin meningkat terkait dengan pemrosesan laporan pajak dan mengurangi biaya kertas dalam proses administrasi laporan pajak. Hal ini dicapai dengan menyederhanakan prosedur pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan.

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Keputusan No. KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004, mengenai penyampaian Surat

Pemberitahuan secara elektronik. Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan KEP-05/PJ/2005 pada tanggal 12 Januari 2005, sehubungan dengan keberhasilan pelaksanaan inisiatif e-SPT. Surat edaran ini menguraikan protokol untuk mengirimkan formulir SPT secara elektronik melalui penyedia layanan aplikasi (ASP). Pembatasan-pembatasan yang disebutkan di atas telah ditiadakan dengan diberlakukannya peraturan ini pada tanggal 1 Maret 2009, sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. 47/PJ/2008 yang telah diubah pada tanggal 16 Desember 2008. Peraturan PER-47/PJ/2008 direvisi oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tanggal 30 Oktober 2013. Perubahan ini berkaitan dengan protokol penyampaian surat pemberitahuan dan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan. Penyesuaian tersebut tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-36/PJ/2013. Peraturan sebelumnya, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015, yang berkaitan dengan penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik, mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014, dan kemudian diberlakukan kembali pada tanggal 13 Februari 2015 (Nurhayati et al., 2020: 2).

Meskipun digitalisasi administrasi perpajakan memiliki beberapa manfaat potensial, pemerintah juga harus mengatasi hambatan-hambatan tertentu. Meskipun telah diperkenalkan lebih awal, sejumlah besar individu terus menyuarkan ketidakpuasan mereka terhadap pelaporan SPT, sebagian besar disebabkan oleh masalah aksesibilitas *e-filing*. Situasi ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar wajib pajak tidak memiliki keahlian dan pemahaman yang memadai untuk

memanfaatkan sistem pengarsipan elektronik secara efektif. Sesuai dengan kanal DJP Online, ketika ada perubahan di Indonesia, masyarakat umum cenderung menentang penyebaran pengetahuan baru tentang keuntungan dari perubahan ini atau merasa cemas dengan perkembangan baru. Untuk mengatasi masalah ini secara efektif, sangat penting untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak di Indonesia, mengingat kurangnya literasi pajak yang ada. Demikian pula, orang-orang lebih memilih untuk menghindari dan mengelak pajak daripada secara aktif terlibat dalam pembayaran dan administrasi pajak. Di sisi lain, wajib pajak dapat menggagalkan penghindaran pajak dengan menggunakan pemahaman mereka yang luas tentang masalah perpajakan. Selain itu, terdapat gangguan teknis secara berkala, seperti gangguan pada server, yang menyebabkan sistem *e-filing* tidak dapat digunakan (Nisasilmi Faza, 2021: 3).

Penggunaan *e-filing* secara online bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan menawarkan layanan real time sepanjang waktu, sehingga tidak perlu datang ke KPP pada jam kerja dan mengeluarkan biaya. Namun, wajib pajak masih menghadapi beberapa tantangan dengan sistem *e-filing*. Tantangan-tantangan tersebut mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan konektivitas internet, akurasi informasi yang kurang baik dan keandalan sistem *e-filing*, layanan administratif yang kurang memadai, kurangnya kesadaran akan manfaat dan kemudahan *e-filing*, serta kekhawatiran

akan keamanan dan kerahasiaan data pengguna. Akibatnya, tingkat kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing* sangat minim dan pemanfaatan sistem ini masih terbatas.

Menurut Anisa Widya Larasati dkk. (2019:210), kualitas sistem merupakan ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dari suatu sistem manajemen sistem. Efisiensi sistem manajemen informasi untuk penyampaian SPT elektronik secara online real time melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menjadi indikator yang dapat diandalkan untuk mengukur kualitas sistem *e-filing*. Meskipun *e-filing* meningkatkan pelaporan SPT, *e-filing* juga memperlihatkan berbagai potensi kesulitan yang terkait dengan pendekatan ini. Gangguan jaringan internet adalah masalah yang umum terjadi. Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan mengakui adanya beberapa tantangan teknologi terkait akses pelaporan SPT secara online. Secara khusus, jaringan internet mengalami sedikit gangguan. “Meskipun *e-filing* mengalami sedikit keterlambatan, namun saat ini *e-filing* sudah berjalan dengan baik,” kata Robert di KPP Setia Budi Dua, Jakarta, Kamis (29/3/2018). Robert mendorong semua wajib pajak untuk melakukan verifikasi laporan secara mandiri dengan mengaksesnya melalui koneksi internet pribadi (Finance.detik.com, 2018). Wajib pajak mengalami kesulitan untuk menyampaikan laporan pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai melalui sistem elektronik karena adanya gangguan pada sistem *e-filing* otoritas pajak, yang disebabkan oleh masalah pada jaringan internet.

Menurut Dirjen Pajak, penerapan sistem *e-filing* ini akan membuat wajib pajak dapat melaporkan SPT dengan lebih nyaman dan tanpa perlu mengantri panjang. Namun demikian, beberapa wajib pajak enggan menggunakan *e-filing* karena mereka beranggapan bahwa menggunakan sistem komputer untuk melaporkan SPT adalah sesuatu yang rumit dan membingungkan. Apa alasannya? Menurut Kusuma Tiara (2018: 3), banyak wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang pengarsipan elektronik dan tidak memiliki kemahiran yang cukup untuk menggunakannya secara efektif. Meskipun saat ini SPT sudah bisa diisi secara online. Pemilik perusahaan yang memiliki pengalaman luas dan lebih menyukai metode pengajuan pajak tradisional mungkin merasa kesulitan untuk memahami seluk-beluk proses online. Beberapa orang berpendapat bahwa pendekatan ini lebih menantang, meskipun pada kenyataannya wajib pajak belum terbiasa dengan gaya pelaporan yang baru. Tantangan yang sering terjadi saat mengisi formulir SPT meliputi: Banyaknya Wajib Pajak yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap aksesibilitas *e-filing*, meskipun telah mencoba berulang kali. Situs web DJP terus mengalami masalah aksesibilitas, seperti pembekuan yang terus menerus bahkan setelah Wajib Pajak memperoleh e-Fin dan mengakses tautan email. Selain itu, wajib pajak umumnya menghadapi berbagai tantangan saat mengisi formulir secara online (Klikpajak.ID, 2018).

Menurut (Imaniar Darmayanti & Sri Rustiyaningsih, 2019:135), Sistem informasi dianggap aman jika memiliki kerentanan minimal terhadap pencurian,

risiko kehilangan data yang dapat diabaikan, dan memastikan penggunaan yang aman. Informasi pribadi pengguna dijamin kerahasiaannya karena tidak diketahui oleh semua orang. Dengan adanya kejadian-kejadian kejahatan siber di Indonesia belakangan ini, para pembayar pajak di Indonesia merasa khawatir akan kemungkinan adanya oknum yang lalai dan mendapatkan akses tanpa izin ke informasi pribadi mereka secara online dan melakukan berbagai kegiatan kriminal. Sistem *e-filing* yang kurang dapat dipercaya dan potensi kebocoran informasi sensitif menyebabkan wajib pajak merasa khawatir. Akibatnya, kepercayaan mereka terhadap keamanan dan kerahasiaan sistem menjadi faktor penentu dalam kesediaan mereka untuk menggunakannya (Made Ayu Chandra Dewi, 2019: 320).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) dengan judul “*E-filing* Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Pendekatan pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* dan keterlibatan relawan pajak memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap peraturan perpajakan. Namun, dampak relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* sangat kecil. Penelitian ini memiliki keterbaruan peran relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki kontribusi praktis pada otoritas pajak untuk meningkatkan peran relawan pajak dan terhadap wajib

pajak pada partisipasi memanfaatkan relawan pajak untuk meningkatkan kepatuhan.

Penelitian “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-filing* oleh Wajib Pajak” (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018) menemukan bahwa adopsi *e-filing* secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan pengguna, kesiapan dalam menggunakan teknologi, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan, dan kerahasiaan. Kenyamanan, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan pengguna. Dalam rangka mendorong adopsi yang lebih besar dari pengajuan pajak elektronik, Direktorat Jenderal Pajak harus merampingkan dan mempercepat prosedur pengajuan, sehingga memastikan bahwa wajib pajak merasa nyaman dan memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Anisa Putri dan Sihar Tambun pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap *E-filing*”. “Pengaruh Kepercayaan pada Otoritas Perpajakan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Variabel Pemoderasi” Kekhawatiran mengenai sosialisasi pajak dan kualitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap *e-filing*. Hal ini mungkin timbul sebagai akibat dari kualitas sistem yang kurang memadai dan kurangnya sosialisasi yang sesuai untuk pengguna *e-filing* WPOP.

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bahri dan Listorini (2019) menyelidiki pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan

kerahasiaan, dan persepsi kecepatan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Binjai. Unsur-unsur yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Binjai antara lain persepsi kebermanfaatan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan, yang kesemuanya berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan latar belakang dan perbedaan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bermaksud meneliti kembali beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan**”.

1.2 Identifikasi Masalah.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapat identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini, antara lain :

1. Kurangnya kualitas sistem seperti *server down*, masalah sinyal yang terjadi saat menggunakan *e-filing*.
2. Banyak wajib pajak yang masih kesulitan saat menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajaknya.
3. Kurangnya Keamanan dan kerahasiaan data diri wajib pajak yang melaporkan pajaknya menggunakan sistem *e-filing*.
4. Kurangnya kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*.

1.3 Batasan Masalah.

Sesuai dengan identifikasi masalah, dan karena keterbatasan waktu masih minimumnya wawasan peneliti, hingga peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini , antara lain yaitu :

1. Kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* sebagai variable dependen, sedangkan Kualitas sistem, Persepsi kemudahan serta kerahasiaan dan keamanan merupakan variable independen.
2. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Jangka waktu penelitian yang dilakukan adalah selama tahun 2023.

1.4 Rumusan Masalah.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan ?
2. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan ?

3. Apakah Kerahasiaan dan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan ?
4. Apakah Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan serta Kerahasiaan dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan ?

1.5 Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapat tujuan yang ada dalam penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui Kerahasiaan dan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan serta Kerahasiaan dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Untuk pembaca Dapat digunakan sebagai referensi dan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk penulis mengaplikasikan teori yang sudah didapatkan selama perkuliahan dan untuk lebih mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat mengenai kualitas sistem pada *e-filing*, kemudahan dalam menggunakan *e-filing* serta keaman dan kerahasiaan dalam menggunakan *e-filing*. Dan diharapkan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai kesuksesan sistem *e-filing* agar dapat memudahkan wajib pajak orang pribadi dalam

mengoperasian untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan bahan masukan untuk peneliti selanjutnya tentang kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.