

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern, perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sistem administrasi pemerintahan. Salah satu bentuk perubahan yang paling nyata adalah digitalisasi, yaitu proses mengubah data fisik menjadi format digital guna mempercepat dan mempermudah pengelolaan informasi. Digitalisasi memungkinkan masyarakat mengakses informasi dengan cepat dan akurat melalui internet, sehingga berbagai pekerjaan dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga mempercepat proses pelayanan publik, termasuk dalam hal perpajakan.

Pajak memiliki peran yang sangat besar dalam pembangunan suatu negara karena merupakan sumber utama penerimaan negara. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas pendidikan, layanan kesehatan, serta perlindungan sosial. Lebih dari itu, pajak juga memiliki fungsi yang lebih luas, yakni sebagai alat untuk mengatur perekonomian melalui kebijakan fiskal (fungsi regulasi), mengurangi kesenjangan sosial melalui distribusi pendapatan (fungsi distribusi), dan menjaga stabilitas ekonomi nasional (fungsi stabilisasi). Oleh karena itu, pengelolaan sistem perpajakan yang efektif dan efisien sangat penting untuk mewujudkan keadilan sosial serta pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan perpajakan, salah satunya dengan mengadopsi digitalisasi dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Salah satu inovasi penting yang diterapkan adalah pengembangan sistem pelaporan pajak secara elektronik melalui platform DJP Online. Platform ini menyediakan berbagai fitur layanan, termasuk e-Filing, yang memungkinkan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara daring dan real-time. Langkah ini diambil untuk memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

Sebelum adanya sistem elektronik, proses pelaporan SPT dilakukan secara manual yang sering menimbulkan berbagai kendala, seperti antrean panjang, pelayanan lambat, dan waktu tunggu yang lama. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelaporan menjadi kurang efisien dan berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Melalui sistem e-Filing, DJP memberikan kemudahan bagi WPOP untuk melaporkan SPT kapan saja dan di mana saja selama 24 jam penuh, asalkan terhubung dengan jaringan internet. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak karena memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Menurut Murtikasari, Yusuf, dan Arif (2020), pengarsipan elektronik merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang sangat relevan, terutama bagi instansi pemerintah yang menangani data dalam jumlah besar dan memerlukan pelayanan yang cepat. Dalam konteks perpajakan, kemajuan ini sangat membantu

modernisasi sistem pelaporan pajak dan mendukung efisiensi kerja. Hal ini sejalan dengan pandangan Wardiman (2016) yang menyatakan bahwa sistem pelaporan yang praktis dan mudah digunakan berpotensi besar meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung pembangunan negara, karena dengan meningkatnya kepatuhan, penerimaan negara dari sektor pajak juga meningkat. Selain itu, kepatuhan pajak juga mencerminkan sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, menciptakan sistem yang mampu mendorong wajib pajak untuk patuh sangat penting, dan digitalisasi menjadi salah satu solusi yang strategis dalam mewujudkannya.

Tabel 1.1 Data Jumlah WPOP dan WPOP Lapor SPT

Tahun	2022	2023	2024	2025
WPOP Terdaftar	397,575	462,242	467,193	482,145
WPOP Wajib Lapor SPT	-	84,487	94,790	141.,95
WPOP Lapor SPT	68,497	73,308	82,519	71,174
Tingkat Kepatuhan	-	86,77%	87,05%	50,40%

Sumber: KPP Pratama Batam Selatan,2025

Berdasarkan data pada tabel 1.1 jumlah WPOP terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 397.575 WPOP, dan jumlah tersebut terus meningkat hingga mencapai 482.145 pada tahun 2025. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dalam memperluas basis pajak melalui reformasi dan

digitalisasi administrasi perpajakan. Namun demikian, peningkatan jumlah WPOP tidak selalu diiringi dengan tingkat kepatuhan yang sebanding. Jika dilihat dari data pelaporan SPT, tingkat kepatuhan pelaporan mengalami penurunan signifikan pada tahun pelaporan terakhir. Pada tahun pelaporan 2023 (untuk tahun pajak 2022), tingkat kepatuhan berada di angka 86,77%, dan meningkat sedikit menjadi 87,05% pada tahun pelaporan 2024 (untuk tahun pajak 2023). Namun, pada tahun pelaporan 2025 (untuk tahun pajak 2024), tingkat kepatuhan justru merosot drastis menjadi 50,40%, di mana hanya 71.174 dari 141.195 WPOP yang wajib lapor yang benar-benar melaporkan SPT.

Penurunan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pelaporan sudah berbasis digital, tidak semua wajib pajak merasa bahwa sistem tersebut benar-benar mudah digunakan, bermanfaat, atau aman. Ketidaknyamanan dalam menggunakan sistem, kurangnya pemahaman, hingga kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data, menjadi faktor-faktor yang dapat menghambat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pemahaman mengenai persepsi wajib pajak terhadap aspek-aspek tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih dalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh persepsi terhadap empat aspek utama dalam sistem pelaporan elektronik, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kerahasiaan. Persepsi kegunaan mencerminkan keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan. Persepsi kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan tanpa hambatan berarti. Sementara itu, persepsi keamanan dan kerahasiaan mencakup keyakinan bahwa

sistem mampu melindungi informasi pribadi dari risiko penyalahgunaan dan kebocoran data.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengidentifikasi bahwa persepsi terhadap sistem teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Agung dan Tanamal (2021) menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh besar terhadap minat penggunaan e-Filing. Di sisi lain, Dewi, Riswandari, dan Bwarleling (2022) menyatakan bahwa persepsi keamanan menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan. Namun, Trida, Jenni, dan Salikim (2020) menunjukkan bahwa hanya persepsi kegunaan yang berpengaruh signifikan, sedangkan persepsi kemudahan dan keamanan tidak memberikan dampak yang besar terhadap kepatuhan. Sementara itu, Maya Safira (2023) dalam penelitiannya menyoroti bahwa integrasi sistem digital perpajakan yang dirancang dengan memperhatikan kemudahan akses, keamanan informasi, dan pengalaman pengguna dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Ia juga menemukan bahwa persepsi positif terhadap transparansi dan akuntabilitas sistem e-Filing berkontribusi besar terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penggabungan dari keempat persepsi tersebut diyakini mampu membentuk sikap positif dan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Persepsi kegunaan dan kemudahan dapat menurunkan hambatan psikologis dan teknis, sementara persepsi keamanan dan kerahasiaan membantu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Oleh karena itu, sistem perpajakan yang dibangun berdasarkan prinsip kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kerahasiaan dapat menjadi landasan kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana keempat persepsi tersebut memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan sistem e-Filing. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis, terutama dalam membantu DJP mengembangkan sistem perpajakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan persepsi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif, efisien, dan adil.

Untuk memperoleh data yang relevan dan representatif, penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan. Wilayah ini dipilih karena memiliki konsentrasi tinggi WPOP yang menggunakan e-Filing, sehingga dianggap tepat untuk menggambarkan variasi persepsi dan tingkat kepatuhan. Sampel yang diambil berasal dari WPOP terdaftar di wilayah tersebut, dengan harapan dapat menggambarkan karakteristik dan pengalaman yang beragam dalam penggunaan sistem pelaporan elektronik.

Dengan pendekatan yang menyeluruh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP melalui pendekatan teknologi informasi. Temuan yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi pijakan dalam menyusun strategi kebijakan perpajakan yang lebih adaptif, berbasis teknologi, serta mampu meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam membangun negara melalui kontribusi pajak yang lebih optimal.

Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan sistem pelaporan pajak, yang dikaji dalam penelitian berjudul **“PERSEPSI KEMUDAHAN,**

KEGUNAAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SISTEM PELAPORAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia yang cenderung masih fluktuatif, meskipun telah ada sistem pelaporan pajak yang dirancang untuk mempermudah proses pelaporan.
2. Keinginan masyarakat untuk menggunakan sistem pelaporan pajak elektronik masih rendah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan, peneliti membatasi lingkup kajian agar penelitian lebih terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan dibatasi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan.
2. Variabel independent yang diteliti adalah Persepsi Kemudahan(X1), Persepsi Kegunaan(X2), Persepsi Keamanan(X3) dan Persepsi Kerahasiaan(X4) serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi Kemudahan sistem pelaporan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
2. Apakah Persepsi Kegunaan sistem pelaporan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
3. Apakah Persepsi Keamanan sistem pelaporan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
4. Apakah Persepsi Kerahasiaan sistem pelaporan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?
5. Apakah Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Keamanan, dan Kerahasiaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan sistem pelaporan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan sistem pelaporan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Keamanan sistem pelaporan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kerahasiaan sistem pelaporan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

5. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Keamanan, dan Kerahasiaan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Aspek teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan teori terkait pemahaman mengenai sistem pelaporan pajak elektronik (*e-filing*), yang mencakup mekanisme, manfaat, serta tantangan dalam penerapan sistem tersebut sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakan secara digital. Pengembangan konsep tentang persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai sistem pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak.
2. Pengembangan konsep mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap sistem pelaporan pajak, khususnya bagaimana persepsi tersebut memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan pajak secara tepat waktu dan akurat. Konsep ini juga mencakup faktor-faktor yang membentuk persepsi wajib pajak serta implikasinya terhadap perilaku kepatuhan pajak.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap sistem pelaporan pajak, khususnya dalam kaitannya dengan kepatuhan pelaporan pajak

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai manfaat yang dapat diperoleh oleh wajib pajak melalui penggunaan sistem pelaporan pajak, baik dari segi kemudahan proses pelaporan, efisiensi waktu, hingga peningkatan akurasi data yang dilaporkan

3. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi ilmiah yang bermanfaat dalam memperkaya kajian akademik, khususnya terkait persepsi wajib pajak terhadap sistem pelaporan pajak. Informasi ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kurikulum, penelitian lanjutan, maupun kegiatan pengabdian kepada masyarakat di bidang perpajakan

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman terkait berbagai persepsi yang dimiliki oleh wajib pajak, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi pengalaman berharga dalam mengembangkan kemampuan analisis dan kajian ilmiah di bidang perpajakan