

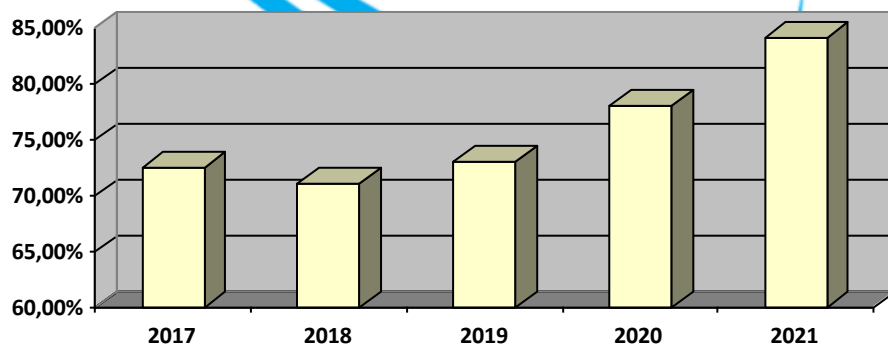
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi memperoleh perkembangan yang signifikan setiap tahunnya, sehingga mempengaruhi hadirnya inovasi pengarsipan data yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik berguna untuk meminimalisir risiko jika dibandingkan dengan melakukan pengarsipan secara manual. Adanya perkembangan teknologi arsip elektronik ini juga di manfaatkan oleh aparatatur pemerintah dibidang perpajakan (pajak.go.id).

Pajak adalah tulang punggung pendapatan negeri yang dipergunakan untuk pembangunan dan membiayai pengeluaran negara. Pajak adalah sumber perolehan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terbesar. Dilansir dari kemenkeu.go.id Sri Mulyani, Menteri Keuangan memaparkan bahwa perolehan APBN 2022 sebesar Rp.1.717,8 triliun atau 115,6% berdasarkan target Perpes 98/2022, meningkat sebesar 34,3%.



Gambar 1.1

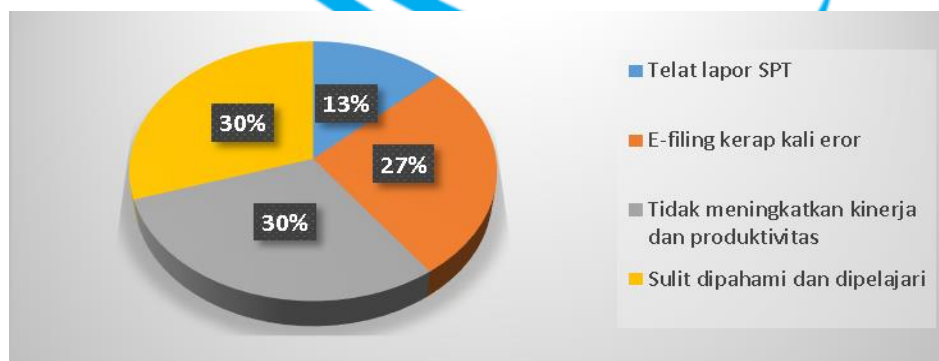
Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak (2017-2021)

Sumber: Data diolah, 2023

Tertera pada Gambar 1.1 rasio kepatuhan lapor SPT pada tahun 2017 rasio kepatuhan tercatat sebesar 72,58%, pada 2018 terjadi penurunan sebesar 71,1%, tahun 2019 kembali naik menjadi 73,06%, pada tahun 2020 terjadi peningkatan yaitu sebesar 78% dan pada tahun 2021 rasio kepatuhan mencapai 84,07 yang artinya terjadi peningkatan. Maka ditarik kesimpulan tingkat kepatuhan pelaporan SPT mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir.

UU No. 28 Tahun 2007 pasal 3 yang sebelumnya UU No. 6 Tahun 1983 menyatakan, awalnya wajib pajak yang lapor SPT harus langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Berdasarkan Keputusan DJP No. Kep-88/PJ/2004 e-filing diperkenalkan pada awal tahun 2005 dengan tujuan mempermudah wajib pajak melaporkan SPT secara elektronik dengan sistem *online* secara *realtime*. Namun DJP mengeluarkan pembaharuan sistem dengan mengeluarkan *Electronic Filling System* (e-filing) untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak.

Hadirnya sistem e-filing diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT sehingga meningkatkan efisiensi serta efektivitas, sebab penyampaian SPT melalui internet dapat dilakukan setiap hari tanpa memandang hari libur maupun tanggal merah. Pemakaian e-filing juga dapat mengurangi penggunaan kertas guna efisiensi kerja dan mencegah terjadinya *global warming*.



Gambar 1.2

Presentase Kendala E-Filing

Sumber: Data diolah, 2023

Gambar 1.2 menjelaskan sebaran jawaban yang dilakukan oleh peneliti terdahulu (Martyani, 2022) dan (Agung & Tanamal, 2021) mengenai kendala yang dialami ketika menggunakan sistem e-filing yaitu 13% responden telat

melaporkan SPT karena minimnya pengetahuan mengenai perpajakan, 27% responden enggan menggunakan e-filing karena kerap kali terjadi eror ketika digunakan, sebanyak 30% responden menganggap e-filing kurang bermanfaat karena tidak meningkatkan kinerja dan produktivitas serta 30% responden merasa e-filing sulit dipahami dan dipelajari. Hal ini membuat wajib pajak lebih memilih melaporkan pajaknya dengan cara manual.

Tabel 1.1
Penerimaan SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2018-2022
KPP Pratama Karawang

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Pengguna Manual	Jumlah WPOP Pengguna e-Filing	Presentase Pengguna e-Filing
2018	516.789	4.943	93.818	18.3%
2019	578.577	13.530	97.954	18%
2020	737.598	19.074	108.272	14.7%
2021	789.709	13.810	124.199	15.9%
2022	846.910	15.122	125.744	14.8%

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang lebih banyak yang memakai sistem e-filing sebagai media untuk melaporkan SPT jika dibandingkan dengan pengguna manual. Namun jumlah pengguna e-filing setiap tahunnya hanya sekitar 15% dari jumlah WPOP terdaftar. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat penggunaan e-filing di KPP Pratama Karawang, padahal e-filing dibuat untuk memudahkan wajib pajak dengan harapan mengalami peningkatan dalam hal melaporkan SPT. Melihat fakta yang dipaparkan pada data di atas, perlu dikaji lebih dalam mengenai pengalaman wajib pajak ketika memakai e-filing. Peristiwa ini tentu berhubungan dengan persepsi wajib pajak pada sistem e-filing, karena hal ini tidak terlepas dari bagaimana cara pandang wajib pajak itu sendiri dalam menilai sistem e-filing.

Kemauan wajib pajak memakai e-filing dimasa mendatang semakin meningkat karena wajib pajak terbebas dari kesulitan atau usaha yang besar saat

menggunakan e-filing. Riset (Sinaga et al., 2022) dan (Budiatin & Rustiyaningsih, 2021) menunjukkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Hasil yang berbeda dipaparkan (Chairani & Farina, 2021), (Anisa & Suprajitno, 2020), (Sarroh, 2020) dan (Chrisandita & Sukartha 2021) bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan sistem e-filing.

Adanya ketertarikan menggunakan e-filing terjadi karena besarnya manfaat yang diterima oleh wajib pajak (Budiatin & Rustiyaningsih, 2021). Riset (Sarroh & Fidiana, 2020), (Sinaga et al., 2022), (Chairani & Farina, 2021) dan (Chrisandita & Sukartha, 2021) memberikan hasil persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada penggunaan e-filing, sedangkan hasil riset (Anisa & Suprajitno, 2020) dan (Budiatin & Rustiyaningsih, 2021) persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh pada penggunaan sistem e-filing.

Riset (Sarroh & Fidiana, 2020), (Agung & Tanamal, 2021) dan (Anisa & Suprajitno, 2020) persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing, sedangkan hasil penelitian (Kasriana & Indrasari, 2018) persepsi kepuasan tidak berpengaruh pada penggunaan sistem e-filing. Tolak ukur diterima atau ditolaknya suatu sistem dapat dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Adanya ketertarikan menggunakan sistem e-filing kembali karena hadirnya rasa puas dalam diri (Santioso et al., 2018).

Suatu sistem dapat dinyatakan berkualitas ketika tidak ada kendala ketika digunakan dan dapat bekerja dengan maksimal (Agung & Tanamal, 2021). Penelitian (Apriliani et al., 2019) dan (Baikhuni, 2018) memaparkan bahwa persepsi kualitas sistem berpengaruh positif pada penggunaan sistem e-filing, sedangkan hasil riset (Agung & Tanamal, 2021) persepsi kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing tetapi arah hubungannya positif.

Penelitian ini mengkaji hubungan dari persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan dan persepsi kualitas sistem kepada wajib pajak orang pribadi untuk mempergunakan sistem e-filing dalam menyampaikan pajaknya. Penelitian ini mereplikasi penelitian terdahulu oleh (Anisa & Suprajitno, 2020) dengan penambahan satu variabel, yaitu variabel persepsi kualitas sistem. Selain itu terdapat perbedaan pada *grand theory*, yang digunakan

oleh peneliti yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan Model DeLone & McLean, serta menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda yaitu *purposive sampling*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya pengetahuan perpajakan menyebabkan telat melaporkan SPT.
2. Wajib pajak merasa sistem e-filing sulit dipahami dan dipelajari.
3. Wajib pajak menganggap sistem e-filing kurang bermanfaat, karena tidak meningkatkan kinerja dan produktivitas.
4. Sistem e-filing kerap kali eror ketika digunakan.
5. Penggunaan sistem e-filing di KPP Pratama Karawang masih tergolong rendah sehingga tujuan KPP belum tercapai.
6. Terjadi ketidakkonsistenan pada hasil penelitian sebelumnya sehingga peneliti ingin melakukan pengujian kembali dengan penelitian yang sama dan penambahan satu variabel independen dengan teori dan teknik pengambilan sampel yang berbeda.

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi dengan menyesuaikan permasalahan yang ditemukan di lapangan:

1. Ruang lingkup hanya berisi informasi tentang persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan, persepsi kualitas sistem dan penggunaan sistem e-filing.
2. Populasi pada penelitian ini hanya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar di KPP Pratama Karawang.
3. Instrumen penelitian yang digunakan hanya menggunakan kuesioner.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan dan persepsi kualitas sistem pada penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?
2. Bagaimanakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?
3. Bagaimanakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?
4. Bagaimanakah persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?
5. Bagaimanakah persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?
6. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan dan persepsi kualitas sistem berpengaruh positif secara simultan terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menunjukkan hasil yang diharapkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan dan persepsi kualitas sistem pada penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kualitas sistem terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan dan persepsi kualitas sistem secara simultan terhadap penggunaan sistem e-filing KPP Pratama Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoritis

Terdapat manfaat teoritis yang diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- a. Dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai penelitian penggunaan sistem e-filing di KPP Pratama Karawang.
- b. Dapat digunakan untuk bahan referensi dan acuan pada penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Terdapat manfaat praktis yang diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- a. Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan dan dapat memberikan informasi kepada peneliti terkait penggunaan sistem e-filing.
- b. Bagi universitas, penelitian ini dapat digunakan sebagai dokumen referensi akademik bagi perguruan tinggi yang bersangkutan.
- c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan memberi masukan mengenai persepsi wajib pajak memandang e-filing di KPP Pratama Karawang.