

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan era perkembangan teknologi yang sangat pesat, sistem pelaporan pajak seharusnya semakin efektif dan efisien sehingga wajib pajak mudah untuk mengaplikasikannya. Sebagaimana upaya peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaporan perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu sistem *e-filing* sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 yang dilakukan secara online dan *realtime* diharapkan dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang melaporkan SPT perpajakannya, sehingga Wajib Pajak lebih mudah menjalankan kewajibannya untuk melaporkan pajak karena tidak perlu mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak yang diharapkan lebih efektif serta efisien. Namun, sosialisasi mengenai *e-filing* terhadap Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan yang menjadikan *e-filing* masih belum dikenal secara menyeluruh oleh wajib pajak yang menyebabkan masih minimnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing*, (Natalia et al., 2019). Dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Karawang adanya penurunan pada tahun 2021 mencapai angka 6,51%, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Persentase Pengguna *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Jenis Pelaporan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
E-Filing	2,45%	8,19%	12,89%	14,26%	6,51%

Sumber : PKD KPP Pratama Karawang (2022)

Pengguna *e-filing* pada tahun 2018 mulai meningkat dari tahun sebelumnya, tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 6,51%. Dengan adanya penurunan persentase pengguna *e-filing* Wajib Pajak terutama WP OP di tahun 2021 menjadi salah satu masalah yang terjadi pada penggunaan *e-filing* yaitu

kurangnya intensitas penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

Pemahaman teknologi secara umum merupakan kesiapan diri sendiri, bila wajib pajak belum paham dalam menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan mudah untuk menggunakan teknologi tersebut. Berbeda apabila wajib pajak sudah paham dalam menggunakan teknologi, ada kemungkinan individu tersebut akan lebih mudah menggunakan sistem *e-filing*. Maka dari itu sangat penting dalam mencari tahu apa persepsi dari sudut pandang masyarakat yang berhubungan dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pihak berwajib akan menyusun suatu sistem penerimaan teknologi informasi yang akan dijadikan panutan untuk perencanaan memperbaiki dan meningkatkan sistem *e-filing*, (Herina, 2017).

Penggunaan *e-filing* merupakan salah satu teori sistem teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM memiliki teori yang sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Niat seseorang merupakan penentu utama dalam menggunakan sistem atau tidak. Disamping itu TAM juga masih memiliki faktor-faktor seperti persepsi kegunaan yang merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. (Natalia et al., 2019). Penggunaan teori TAM dalam sistem *e-filing* dapat menjelaskan dan memperkirakan apakah sistem memiliki dampak kepada wajib pajak agar dapat menilai guna dari manfaat serta resiko dalam penggunaan sistem, diharapkan dapat memudahkan wajib pajak untuk menilai dan memahami nilai dalam sistem online.

Penelitian (Andela & Irawati, 2020), (Natalia et al., 2019), (Bahri & Listiorini, 2019), (Chandra Dewi, 2019), (Pramesti et al., 2021) mengatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Berbeda dengan penelitian (Noerman syah, 2018) bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Chandra Dewi, 2019), dan (Chrisandita & Sukartha, 2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian tersebut

bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Herina, 2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan (Bahri & Listiorini, 2019) dan (Pramessti et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Noviandini, 2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian ini dengan melihat banyaknya penelitian terdahulu yang menggunakan variabel independen persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan saja dengan beranggapan dua hal tersebut merupakan satu kesatuan yang lengkap. Pada penelitian ini penulis menambahkan keterbaruan yaitu persepsi kepuasan, karena dengan mengetahui persepsi kepuasan dari wajib pajak akan menambah intensitas penggunaan *e-filing* di tahun berikutnya. Maka penulis tertarik menguji lebih detail penggunaan sistem *e-filing* untuk dianalisa agar memaksimalkan penggunaan teknologi informasi tersebut dan meningkatnya pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *e-Filing* di Karawang. (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Telukjambe Timur)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, adapun identifikasi masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Banyaknya wajib pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang masih belum paham dengan teknologi terkait, sehingga masih banyaknya yang belum paham akan pentingnya pelaporan SPT di *e-filing*.

2. Kurangnya niat, motivasi, serta pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi di Karawang untuk melaporkan SPT menggunakan *e-filing*, yang mengakibatkan menurunnya penggunaan *e-filing* di Karawang.
3. Kurangnya intensitas penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi, dikarenakan masih belum maksimalnya sosialisasi penggunaan *e-filing* di Karawang.
4. Pada tahun 2021 pelaporan SPT menggunakan *e-filing* mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 6,51%, hal ini merupakan sebuah masalah berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih menemukan kesulitan dalam menggunakan *e-filing* serta WPOP tidak puas terhadap penggunaan *e-filing* pada periode sebelumnya, sehingga adanya penurunan persentase penggunaan *e-filing* di 2021.
5. Terdapat *gap research* terhadap variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*.

### 1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, adapun batasan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Luas lingkup pada penelitian ini mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang bekerja sebagai karyawan swasta di kecamatan Telukjambe Timur.
2. Pengumpulan data melibatkan responden dengan cara *hybrid*, online dan *offline* menggunakan *googleform*.
3. Data sekunder yang diperoleh hanya dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karawang.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

2. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh simultan terhadap penggunaan *e-filing*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1 Untuk menguji dan menganalisa persepsi kegunaan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
- 2 Untuk menguji dan menganalisa persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
- 3 Untuk menguji dan menganalisa persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
- 4 Untuk menguji dan menganalisa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada beberapa pihak terkait, sebagai acuan pengambilan keputusan diantaranya yaitu:

- 1) Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat menjadi referensi atau pertimbangan dalam pengembangan sistem *e-filing*.
- 2) Bagi para wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) agar dapat memanfaatkan dan memaksimalkan penggunaan sistem *e-filing* untuk menyampaikan SPT secara elektronik.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terhadap penggunaan *e-filing*. Serta diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

