

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi yang semakin maju saat ini menawarkan manfaat penting dalam setiap industri, termasuk perpajakan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, DJP lebih mampu mengembangkan sistem *e-Filing* yang memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan SPT, membayar tagihan, dan menyerahkan tunggakan denda tepat waktu. Teknologi informasi terkini yang dikenal dengan *e-Filing* diciptakan untuk memudahkan dan mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban hukumnya. (Luh Mega Sayang Puspitayani 2020)

Dengan menggunakan website, seseorang dapat mengajukan dokumen secara elektronik seperti SPT (Surat Pemberitahuan Pajak) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan. Pajak dapat diajukan secara elektronik melalui DJP Online atau melalui aplikasi PJAP (Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan) yang telah disahkan oleh DJP. Penerapan kebijakan sistem *e-Filing* pada perpajakan di Indonesia yang sudah dijalankan sejak 1 April 2018 lalu memang membuktikan bahwa adanya peningkatan yang membaik terhadap partisipasi wajib pajak untuk lapor pajak terutangnya. Peningkatan partisipasi ini juga didukung karena adanya kemudahan pengguna untuk melaporkan pajak terutangnya dan tidak membuang banyak waktu sehingga banyak wajib pajak memanfaatkan sistem *e-Filing* untuk pelaporan setiap pajak terutangnya.

Namun sayangnya, tidak semua wajib pajak menikmati kenyamanan yang sama, beberapa wajib pajak memiliki masalah selama proses pengajuan. Beberapa dari mereka adalah wajib pajak yang lebih tua yang berjuang dengan masalah ini karena mereka terbiasa dengan sistem sebelumnya, yang melibatkan pengumpulan dokumentasi untuk pelaporan pajak ke kantor pelayanan pajak. Semua wajib pajak kini diwajibkan untuk melaporkan pajak terutangnya melalui sistem *e-Filing* sebagai akibat dari pemberlakuan

kebijakan baru ini, karena mereka tidak lagi dapat menggunakan sistem manual sebelumnya. (Pajakku.com, 2021)

Pelaporan pajak terutang yang harus dilakukan oleh wajib pajak seperti diantaranya SPT Masa PPh 21 atau PPh 26, SPT Masa PPN atau PPnBM, beserta SPT Tahunan badan bagi pengusaha kena pajak yang pada dasarnya menerbitkan *e-Faktur*. Dalam proses pelaporan menggunakan fitur *e-Filing*, Wajib Pajak harus *login* di laman *pajak.go.id* dengan menggunakan NPWP dan Password yang sudah dimiliki Wajib pajak sebelumnya, lalu ke menu laporan kemudian memilih *e-Filing*, Wajib Pajak dapat langsung mengisi SPT Wajib Pajak saat itu juga sampai dengan proses pelaporan selesai, Wajib pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui email yang sudah didaftarkan sebelumnya pada menu profil wajib pajak di laman *pajak.go.id*. (Sidney 2020)

Fitur *e-Filing* juga memiliki kekurangan. Membutuhkan koneksi internet yang lancar dan stabil, banyak Wajib Pajak yang mengalami kesalahan dalam mengisi SPT karena internet yang tidak lancar dan stabil. Selain itu, fitur *e-Filing* mengharuskan pengisian formulir dari awal hingga akhir dalam sekali unggah. Jika tidak, wajib pajak harus mengulang dan melengkapi formulir SPT. Oleh karena itu, pastikan semua informasi wajib pajak yang diperlukan untuk pelaporan SPT dapat diakses dan memiliki koneksi internet yang kuat dan andal. (klikpajak.id, 2021)

**Tabel 1.1 Data WPOP di KPP PRATAMA DEPOK**

**Jumlah Data Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP PRATAMA DEPOK SAWANGAN (Periode 2018 – 2022)**

NO	TAHUN PAJAK	JUMLAH WPOP TERDAFTAR	SPT YANG MASUK	SPT VIA E-FILING	SPT VIA MANUAL
1	2018	16.655	60.185	51.617	8.568
2	2019	16.167	67.536	60.129	7.407
3	2020	33.439	59.359	55.881	3.478
4	2021	20.764	83.041	61.793	21.248
5	2022	20.332	82.918	64.899	18.019

Sumber : KPP Pratama Depok Sawangan (2022)

Data mengenai rasio pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi Tahun 2018 sampai 2022 di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Depok

Sawangan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi pelaporan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan pengguna kemungkinan mempengaruhi pelaporan pajak *e-Filing* dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Rinaldi & Suhermin (2018) berpendapat bahwa Kepatuhan Wajib Pajak merupakan konsep yang sudah ada sejak lama dalam perpajakan. Meskipun ada banyak wajib pajak, namun sebagian besar masih belum jelas apa sebenarnya yang dimaksud dengan hak dan wajib. Pajak adalah satu-satunya sumber daya bangunan internal terpenting yang terus ditingkatkan oleh pemerintah Indonesia sebagai bagian dari upaya untuk mengurangi dampak negatif dari sumber daya bangunan eksternal. Kepatuhan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan akan menurun sebagai akibat dari sistem pelayanan perpajakan yang kurang responsif. Ketika Wajib Pajak memiliki pertanyaan atau pengaduan, pelayanan perpajakan masih dianggap kurang responsif, terlihat dari adanya peraturan baru yang dianggap memberatkan dan merugikan Wajib Pajak dalam hal pelaporan pajak.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah : “Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.”

Tujuan utama pemerintah Indonesia dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk menegakkan keadilan universal. Kesejahteraan untuk seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan membangun pembangunan di semua bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Pajak ialah penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berfungsi sebagai tulang punggung untuk membangun bangsa dan digunakan untuk mendukung pertahanan negara. Bahwa Pajak itu berasal dari iuran masyarakat yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang telah diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak (Wijayani 2019).

Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat paten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Teknologi saat ini banyak digunakan di segala bidang, termasuk pajak, hal ini memudahkan seseorang yang wajib pajak. Penggunaan perangkat berbasis bantu untuk menyimpan dan mengangkut data dari satu perangkat ke perangkat lainnya merupakan fitur teknologi komunikasi modern. Oleh karena itu, teknologi informasi dan komunikasi merupakan bidang yang masih berkembang dan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang segala aspek yang ditawarkan. Jika dibandingkan beberapa dekade yang lalu, ketika setiap harinya semakin pesat dan maju, keadaan teknologi informasi pada saat ini cukup memprihatinkan.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam dinamika tempat kerja. Tetapi sayangnya masih banyak usaha retail atau bahkan suatu perusahaan yang belum menerapkan teknologi informasi agar siap bersaing di masa yang akan datang. Salah satu peranan teknologi informasi bagi perusahaan yang paling nyata adalah semua pekerjaan akan lebih cepat dan akurat. Penerapan teknologi informasi yang efektif akan mengurangi biaya yang tidak diharapkan dan dapat meningkatkan fleksibilitas. Seperti kemajuan teknologi ini sangat baik oleh fiskus karena kemajuan teknologi ini wajib pajak dapat membayar pajak tanpa harus mengantri lagi di kantor pajak sehingga sangat membantu apa akibatnya, persepsi fiskus didefinisikan sebagai tanggapan lebih yang dirumuskan oleh pajak pada suatu situasi tertentu yang sekarang sedang dihadapi. Persepsi sendiri diartikan sebagai perasaan terhadap situasi tertentu.

Kemudahan pengguna yaitu menyatakan bahwa sistem ini (*e-Filing*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga)

seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi (Nurjannah, Rasuli, and Rusli 2016). Apabila persepsi kemudahan semakin tinggi maka semakin tinggi juga wajib pajak menggunakan *e-Filing*. Hal ini berarti jika penggunaan *e-Filing* dalam pelaporan perpajakan dirasa lebih mudah daripada pelaporan perpajakan secara manual, maka intensitas penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak meningkat (Wibowo and Ciptaningsih 2022).

Pelaksanaan perpajakan di Indonesia tidak lepas dari DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yang memiliki tanggung jawab dalam memaksimalkan penerimaan negara dalam sektor perpajakan. Oleh, karena itu Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk melakukan inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasinya adalah melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan dengan membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak (Inaya and Riduwan 2018).

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-Filing*. Tepatnya pada bulan Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *electronic filing system*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (Awaloedin and Maulana 2018).

**Tabel 1.2 Research Gap**

**Research Gap Dari Hasil Penelitian Sebelumnya**

<i>Research</i>	Penelitian	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelaporan Wajib Pajak	(Rinaldi and Suhermin 2018) (Wijayani 2019)	Berpengaruh Positif
	(Rianty and Syahputepa 2020)	Tidak Berpengaruh
	(Putri Krisdayana 2020)	Berpengaruh Positif

Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Pelaporan Wajib Pajak	(Sobri 2021)	Berpengaruh Negatif
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh Kemudahan terhadap Pelaporan Wajib Pajak	(Widiyatmoko 2017) (Widyaningsih dan Siringoringo 2021)	Berpengaruh Positif
	(Noviana, Suprijanto, and Oemar 2017)	Berpengaruh Negatif

Sumber diolah oleh penulis (2022)

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian menurut Rinaldi & Suhermin (2018), menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Pelaporan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wijayani (2019) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Pelaporan Pajak. Sedangkan dalam penelitian menurut Rianty & Syahputepa (2020), menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak. Dalam penelitian Putri Krisdayana (2020), menyatakan bahwa Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Pelaporan Pajak. Sedangkan menurut penelitian Sobri (2021), menyatakan bahwa Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh negatif terhadap Pelaporan Pajak. Pengembangan dari penelitian menurut Widiyatmoko (2017) dan Widyaningsih & Siringoringo (2021), menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Pelaporan Pajak. Sedangkan menurut penelitian Noviana et al. (2017), menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh negatif terhadap Pelaporan Pajak.

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TEORI TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) TERHADAP PELAPORAN PAJAK E-FILING (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan) ”.**

## B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing* ?
2. Apakah Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing* ?
3. Apakah Kemudahan Pengguna berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing* ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

## D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan yang dimana dibagi menjadi dua yaitu :

### 1. Teoritis

#### a. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para akademisi, dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan dalam bidang akuntansi khususnya dalam bidang perpajakan dengan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna Terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

#### b. Penelitian Selanjutnya

Penelitian dapat menambah wawasan sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama studi dan membandingkannya dalam mengadakan penelitian terkait mengenai Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi dan Kemudahan

Pengguna Terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti-peneliti yang akan dilakukan khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **2. Praktis**

### **a. Bagi Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-Filing* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya. Serta dapat mengetahui informasi tentang manfaat dan kepuasan yang diperoleh atas penggunaan *e-Filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) karena tidak perlu datang ke Kantor Pajak tetapi cukup secara online menggunakan aplikasi *e-Filing*.

### **b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan pengguna terhadap pelaporan pajak *e-filing* sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak serta dapat memberikan kebijakan kepada para wajib pajak yang masih kesulitan dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka melalui *e-Filing*.

### **c. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui *e-Filing* sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.