

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat hanya dibutuhkan waktu \pm 1 menit saja untuk mendapatkan informasi dari internet. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

Seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat tahunan menggunakan elektronik (E-Filing).

Dengan adanya system tersebut, para Wajib Pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik disalam

maupun diluar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan dihari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), Dimana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penggunaan E-Filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern.

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan E-Filing, karena menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian E-Filing dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan E-Filing masih sedikit. Selain itu, sosialisasi tentang E-Filing kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan persepsi mengenai kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap E-Filing juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Risal C.Y. Laihad (2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Filing. Penelitian yang dilakukan oleh Maman Suherman (2015) menunjukkan bahwa penerapan E-Filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Tasikmalaya. Pelaporan SPT Tahunan melalui E-Filing belum

maksimal karena masih terdapat kendala kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap modernisasi perpajakan.

Berdasarkan hasil kedua penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan E-Filing ?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan E-Filing ?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan E-Filing ?
4. Bagaimanakah pengaruh pelayanan, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-Filing ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi secara bersamaan terhadap penggunaan E-Filing

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi secara bersamaan terhadap penggunaan E-Filing
2. Bagi pembaca dapat dijadikan referensi dan tambahan informasi untuk pihak lain yang ingin mempelajari pembahasan materi tentang pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi secara bersamaan terhadap penggunaan E-Filing
3. Untuk menambah studi pustaka mengenai pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi secara bersamaan terhadap penggunaan E-Filing
4. Bagi pihak yang terkait hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi untuk pihak-pihak terkait, khususnya para Wajib Pajak Orang Pribadi tentang E-Filing