

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan atau pengembangan infrastruktur merupakan aktivitas yang penting karena dapat menunjang atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dibutuhkan dana yang besar dalam membangun infrastruktur, oleh karena itu pemerintah berupaya mendapatkan dana salah satunya sektor perpajakan. Direktorat Jendral Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan terus melakukan inovasi dalam pelayanan pajak, agar wajib pajak lebih taat dalam melakukan kewajiban perpajakan. Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia.

Di era globalisasi, kemajuan teknologi semakin pesat dapat dilihat dari berbagai pemanfaatan teknologi yang semakin digunakan dalam berbagai bidang pekerjaan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga memanfaatkan teknologi informasi yang menjadikan sistem administrasi perpajakan yang terbuka agar tercipta peningkatan layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu sistem diciptakan DJP yaitu *e-filing*, suatu sistem untuk menyampaikan SPT melalui website DJP. (<https://djponline.pajak.go.id>)

Sistem ini bertujuan untuk pelaporan SPT secara online maka dari itu wajib pajak melakukan pelaporan SPT bisa di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang dan mengantri di kantor pajak. Selain itu juga bisa menghemat biaya dan waktu. Hal ini juga membantu meringankan petugas kantor pajak karena dengan adanya Penyedia Jasa Aplikasi dapat membantu dalam penerimaan laporan SPT sehingga mempersingkat pendataan dan pengarsipan pelaporan. Pada tahun 2019 Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan Peraturan Baru Nomor PER-02/PJ/2019 mengenai Tata Cara melaporkan SPT oleh wajib pajak dilakukan melalui *e-filing* secara online. Inti dari perubahan ini yaitu tentang pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.

Meskipun pelaporan SPT secara online sudah dimanfaatkan oleh sebagian besar wajib pajak namun masih tetap ada sebagian wajib pajak melakukan pelaporan secara

manual karena masih membutuhkan penjelasan (Yuniar 2019). Hal ini juga dilihat dari pengalaman peneliti saat melakukan pelaporan SPT di KPP Pratama Madiun, di mana masih banyak wajib pajak badan yang lebih memilih melakukan pelaporan dengan datang ke kantor pajak dan tidak menggunakan *e-filing*, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari DJP dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara pengisian *e-filing*.

Saat ini dunia dilanda pandemi corona virus (SARS-CoV-2). Penyakit yang menular melalui kontak dengan orang yang terinfeksi. Masyarakat dianjurkan untuk menjaga jarak agar mengurangi peluang penularan virus. Selain itu untuk mengurangi penyebaran virus di tempat kerja dengan menetapkan metode bekerja *Work From Home* (WFH). Dengan demikian Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia menghentikan pelayanan tatap muka sementara waktu namun pelaporan SPT masih tetap harus ditaati oleh wajib pajak. Maka dari itu solusi yang tepat untuk tetap melakukan pelaporan tanpa terjadinya keterlambatan adalah melalui sistem *e-filing* (Setiawan 2020). DJP memberikan berbagai regulasi untuk mengarahkan wajib pajak memakai *e-filing* dan menawarkan kemudahan dalam layanan daring. Pamungkas (2021) menyatakan bahwa, “regulasi yang diberikan DJP yaitu berdasarkan PER-02 wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan, SPT Masa PPh 21/26, serta SPT Masa PPh melalui *e-filing* jadi apabila wajib pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT melalui *e-filing* menggunakan cara lain maka SPT yang disampaikan tidak diterima atau dikembalikan”.

Tujuan utama dari kegiatan pelayanan perpajakan adalah kepuasan wajib pajak karena kepuasan menjadi standar keberhasilan suatu pelayanan yang ditawarkan DJP (Jannah, 2014 dalam Lastri, Ratnawati, & Indrawati., 2018). DJP terus memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan wajib pajak sehingga bisa meningkatkan penggunaan *e-filing* dan meningkatkan penerimaan pajak di masa pandemi.

Kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem. Kualitas sistem merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan sistem itu sendiri karena pengguna dapat memenuhi kebutuhannya sendiri dan menentukan kepuasan pengguna saat sistem

tersebut digunakan (Jogiyanto, 2007 dalam Lastri *et al.* 2018). Kualitas sistem yang diterapkan oleh DJP harus terus diperbaiki agar sistem berjalan lancar saat digunakan dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak pengguna *e-filing*. Penelitian dari Ginting & Marlina (2017) dan Utomo, Titisari, & Wijayanti (2020) menyatakan kepuasan pengguna *e-filing* dipengaruhi oleh kualitas sistem secara positif dan signifikan.

Kualitas informasi adalah bagian penting yang memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Dimana informasi yang ada merupakan olahan data menjadi informasi yang berguna dan bermanfaat bagi pengguna untuk mengambil keputusan saat ini dan dimasa yang akan datang. (Lastri, Ratnawati, & Indrawati 2018). Jadi kualitas informasi sangat diperlukan wajib pajak saat memakai *e-filing* sehingga pengguna tidak akan kesulitan saat mengoperasikan sistem *e-filing* karena informasi yang diberikan adalah baik dan akurat. Berdasarkan penelitian dari Ginting & Marlina (2017) menyatakan kualitas informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

Kualitas layanan adalah harapan pelanggan yang bisa terpenuhi melalui kondisi dari suatu produk/jasa manusia. Pelanggan akan menilai pelayanan sebuah jasa berdasarkan apa yang dideskripsikan dalam benak mereka. Wajib pajak akan merasa puas jika harapannya terpenuhi. Kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan pelanggan dan kualitas yang diberikan, (Ginting and Marlina 2017). Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena mempengaruhi dalam kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian Ginting & Marlina, (2017) dan Utomo *et al.* (2020) menyatakan jika kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* dipengaruhi kualitas layanan yang positif dan signifikan..

Persepsi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang merasa mudah dalam mengoperasikan dan memahami teknologi maka dari itu pengguna bisa cepat menggunakan teknologi baru. (Mulyana ,2005 dalam Apriliani *et al.* 2019). Penelitian Apriliani *et al.* (2019) menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan pengguna.

Penelitian ini mengembangkan penelitian Utomo *et al.* (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas *E-Government* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*" dan

menambah variabel baru yaitu persepsi kemudahan penggunaan yang mengacu pada penelitian Apriliani *et al.* (2019) bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* dan memiliki perbedaan pada objek. Penelitian sebelumnya menggunakan objek wajib pajak pribadi dan pada penelitian ini menggunakan wajib pajak badan yang memiliki NPWP badan di KPP Pratama Madiun.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti akan meneliti dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna *E-filing* di KPP Pratama Madiun."

1.2. Rumusan Masalah.

1. Apakah kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan menggunakan *e-filing*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*.
2. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*
3. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*

4. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*

1.4. Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya bahwa kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi kemudahan pengguna.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi baru kepada Direktorat Jenderal Pajak berkaitan dengan pengguna *e-filing* dalam pelaporan pajak dan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap layanan *e-filing* agar meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada BAB 1 berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB 2 berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan, penelitian-penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis dari penelitian, dan model yang digunakan untuk penelitian, dan konseptualnya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada BAB 3 berisi tentang penjelasan desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data yang diambil, metode pengumpulan dan populasi, sampel dan teknik penyampelan, dan analisis data

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB 4 berisi tentang penjelasan data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian

BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada BAB 5 berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian.