

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, teknologi berkembang pesat dan maju sehingga berpengaruh terhadap perkembangan informasi dunia saat ini. Pada zaman dahulu untuk mendapatkan informasi membutuhkan waktu yang terbilang cukup lama, namun pada zaman yang modern ini mendapatkan informasi sangatlah mudah bahkan dengan waktu yang cepat, dimana saja, maupun kapan saja.

Pekerjaan manusia pada masa sekarang ini membutuhkan data ataupun informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan (Surjati, 2007). Dengan teknologi informasi pekerjaan menjadi cepat selesai.

Perkembangan teknologi informasi berdampak juga bagi wajib pajak karena wajib pajak membutuhkan layanan yang cepat dan mudah. Teknologi informasi diterapkan oleh Dirjen Pajak sebagai upaya untuk meningkatkan layanan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara Indonesia. Dengan mengandalkan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan pembaharuan secara terus-menerus dalam sistem pajak dan pengguna teknologi informasi dalam perpajakan dengan diterapkannya sistem *e-filling*.

E-filling merupakan “suatu sistem penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online pada *web* Direktorat Jendral Pajak (DJP) atau melalui aplikasi yang telah diresmikan oleh Direktorat Jendral Pajak”. Dengan adanya sistem *e-filling* ini, DJP bisa memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam mempersiapkan serta dalam penyampaian SPT. *E-filling* tersebut bisa meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan oleh wajib pajak.

Pada tahun 2019, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat pelaporan wajib pajak SPT yang menggunakan *e-filing* sebanyak 10.580.475. Jumlah SPT yang masuk pada tahun 2019 ini mengalami peningkatan dari tahun yang lalu. Tercatat tahun lalu per 31 Desember 2018 sebanyak 9.152.817 SPT yang terlapor menggunakan *e-filing* (<https://djponline.pajak.go.id/>).

Tabel 1. 1
Data Jumlah Wajib Pajak Pengguna *E-filing* Tahun 2015-2019

Tahun Diterimanya SPT	2019	2018	2017	2016	2015
Jumlah Wajib Pajak	10.580.475	9.152.817	8.410.515	7.538.009	2.577.440

Sumber : Website Direktorat Data dan Informasi Perpajakan, data per 31 Desember 2019.

Dari tabel 1.1 menunjukkan semakin meningkatnya pengguna sistem *e-filing*, hal ini dapat menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun wajib pajak merasakan kepuasan dalam menyampaikan sistem *e-filing*.

Wiyandri, (2019) menyatakan bahwa “Kualitas sistem memerlukan beberapa hal untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan kualitas dari sistem *e-filing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak”. Kualitas sistem sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan pengguna dari kualitas sistem *e-filing* tersebut. Semakin baik kualitas sistem yang terdapat pada sistem *e-filing* maka wajib pajak akan percaya terhadap pelaporan perpajakan tersebut. Apriliani, Suharno, dan Widarno, (2019) menyatakan kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing*. Penelitian yang dilakukan Ginting dan Marlina, (2017) menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*.

Menurut penelitian Hanuraga (2011), menyatakan “suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut”. Dalam penelitian Amilin dan Nurjanah (2014), juga menyatakan bahwa

“semakin mudah penggunaan fasilitas *e-filling* maka wajib pajak akan semakin puas”. Dalam penelitian Apriliani, dkk (2019) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filling*. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Nurjanah (2014), menyatakan “kemudahan penggunaan fasilitas *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak”.

Menurut Jogiyanto (2007) “persepsi manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”. Jika seseorang tersebut merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat maka orang tersebut akan merasakan kepuasan untuk menggunakan terus menerus. Sebaliknya, jika seseorang merasa bahwa sistem tersebut tidak bermanfaat maka orang tersebut tidak akan menggunakannya. Dalam penelitian Apriliani, Suharno, Widarno (2019) menyatakan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filling*.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Apriliani, dkk (2019) tentang “pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filling* di KPP Pratama Surakarta”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Kabupaten Ponorogo, sedangkan yang dilakukan oleh Apriliani, Suharno, Widarno (2019) pada KPP Pratama Surakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dengan ini peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filling* Di KPP Pratama Kabupaten Ponorogo**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filling* pada wajib pajak di KPP Kabupaten Ponorogo?

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filling* pada wajib di KPP Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filling* pada wajib di KPP Kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan:

1. Adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling* di KPP Kabupaten Ponorogo.
2. Adanya pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling* di KPP Kabupaten Ponorogo.
3. Adanya kualitas persepsi manfaat terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling* di KPP Kabupaten Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan obyek yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk masukan pemerintah khususnya kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk bahan evaluasi dan mengembangkan sistem *e-filling*.

1.5 Sistematik Penulisan Skripsi

Dalam penulisan proposal ini, penulis menggunakan pedoman skripsi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pedoman penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dalam penulisan penelitian serta memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian. Bagian awal berisi halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan keaslian karya ilmiah, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama terdiri dari enam bab, antara lain :

- Bab 1 tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.
- Bab 2 tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang membahas variabel kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat , kajian penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.
- Bab 3 metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan penyampelan serta analisi data.
- Bab 4 analisis dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.
- Bab 5 penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran – saran yang ditujukan oleh peneliti kepada berbagai pihak berkepentingan terhadap objek penelitiann tersebut.
- Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran – lampiran.