

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Program *e-filing* digagas oleh Direktorat Jenderal Pajak sebuah solusi guna mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT-nya yang merupakan suatu indikator dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Menurut Novarina (2018) layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari) di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan dan belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Di samping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika (Novarina, 2018) dan juga dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim.

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT.

Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini (*e-filing*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib paja sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

Tabel 1.1 dibawah ini menunjukkan bahwa kemauan wajib pajak dalam menggunakan e-filling sudah mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

**Tabel 1.1**

**Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2019 & 2020**

<b>Uraian</b>	<b>31 Maret 2019</b>	<b>31 Maret 2020</b>	<b>Pertumbuhan</b>
<b>Manual</b>	<b>372.543</b>	<b>322.692</b>	<b>-0.13%</b>
<b>E-Filing</b>	<b>9.680.475</b>	<b>10.874.284</b>	<b>0.12%</b>

Sumber : Dashboard Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Dari tabel diatas dapat kita lihat antara jumlah orang pribadi yang menyampaikan SPT secara manual dengan wajib pajak yang menyampaikan SPT

melalui e-filing. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT menggunakan e-filing sudah jauh meningkat dari tahun sebelumnya. Hal ini tentu berhubungan dengan persepsi wajib pajak dan sangat penting memperhatikan mengenai persepsi wajib pajak tersebut terkait penerapan e-filing, karena masalah ini tidak lepas dari bagaimana persepsi wajib pajak itu sendiri. Persepsi yang dimaksudkan yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan penggunaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan e-filing.

**Table 1.2**

**Penyampaian SPT Tahunan Responden WPOP Karyawan PT. Sewu Segar Primatama (Re.juve) Jakarta Selatan**

<b>Keterangan</b>	<b>31 Maret 2020</b>	<b>31 Maret 2021</b>
<b>Manual</b>	<b>68</b>	<b>44</b>
<b>E-Filing</b>	<b>32</b>	<b>56</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Observasi Data PT. Sewu Segar Primatama (Re.Juve), 2022*

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di PT. Sewu Segar Primatama (Re.Juve), dan hasilnya adalah seperti yang disajikan pada tabel 1.2. Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* di PT.Sewu Segar

Primatama masih rendah ataupun belum merata, dalam 1 tahun hanya bertambah 24 karyawan dari 32 menjadi 56 di tahun 2021 , hal ini dikarenakan masih banyaknya karyawan yang masih belum memahami tentang bagaimana cara penggunaan *e-filing* dalam penyampain SPT dan berpendapat bahwa melakukan penyampaian SPT secara online terbilang sulit, sehingga semakin menguatkan pentingnya penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi wawancara diketahui bahwa masih banyak karyawan PT. Segar Sewu Primatama (Re.Juve) yang belum merasakan tingkat produktivitasnya meningkat jika menggunakan sistem *E-Filing* untuk pelaporan SPT nya, begitu pula masih banyak karyawan PT. Segar Sewu Primatama (Re.Juve) yang masih sulit untuk mempelajari sistem *E-Filing*. Dalam hal pengeluaran biaya dan energi juga karyawan PT. Segar Sewu Primatama (Re.Juve) tidak merasakan perubahan drastis dari segi biaya dan energi yang dikeluarkan ketika menggunakan sistem *E-Filing* untuk pelaporan SPT nya.

Dari fenomena diatas, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI PT. SEGAR SEWU PRIMATAMA (RE.JUVE)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
- b) Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
- c) Untuk menguji pengaruh persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

- a. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan serta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi bagi penelitian lain dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki variabel yang terkait dengan bidang ini.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu contoh bentuk pengaplikasian dan pengimplementasian dari hasil studi selama ini dalam kehidupan nyata khususnya di dunia kerja. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada peneliti tentang permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang selanjutnya dapat menjadi pedoman peneliti dalam berkiprah di dunia kerja mendatang. Dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

