

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. Iuran yang diserahkan rakyat kepada kas negara adalah semata-mata perwujudan kewajiban dan pengabdian kepada negara yang merupakan partisipasi anggota masyarakat di dalam memenuhi pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dapat diartikan bahwa dengan partisipasi tersebut, setiap wajib pajak ikut berperan serta dalam pembangunan nasional, sehingga setiap warga negara yang ikut berkontribusi tersebut dihargai oleh negara yang bersangkutan.

Kontribusi masyarakat dalam pembayaran pajak juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepatuhan dari wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah bisa berakibat pada kecilnya pemasukan kas negara, jadi bisa mengganggu kinerja pemerintah, karena mayoritas pengeluaran negara anggarannya dari penerimaan pajak. Semakin besar ketergantungan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terhadap penerimaan pajak, mendorong Direktorat Jenderal Pajak menyempurnakan administrasi perpajakan, meningkatkan profesionalisme dan integritas aparat pajak serta pemahaman wajib

pajak terhadap tentang pentingnya arti kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku dan tepat waktu.

Teknologi dalam sistem perpajakan sudah semakin maju dan berkembang pesat menuju era yang modern. Salah satunya adalah penerapan teknologi baru untuk layanan perpajakan, yaitu *e-Filing*. *E-Filing* adalah salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. *E-Filing* merupakan cara penyampaian e-SPT secara *online* yang real time melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh DJP. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dengan memanfaatkan internet. Internet menjadi media pendukung sistem *e-Filing*, di mana dalam penggunaan sistem *e-Filing* dibutuhkan pemahaman internet yang baik. Hal ini juga menjadi faktor penting wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*, karena dengan pemahaman internet yang baik semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Persepsi kegunaan menjadi suatu ukuran atau cara pandang wajib pajak di mana penggunaan suatu teknologi dapat dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jika persepsi kegunaan seseorang wajib pajak orang pribadi terhadap *e-Filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Persepsi kegunaan merupakan faktor yang cukup kuat mempengaruhi

penerimaan, adopsi dan penggunaan sistem oleh pengguna (Anggraini, 2020). Semakin baik seseorang mempersepsikan *e-Filing* dapat memberikan banyak kegunaan maka intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* semakin meningkat.

Wahyu Purwiyanti & Laksito (2020), menyatakan bahwa wajib pajak yang mempersepsikan bahwa *e-Filing* mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Hal ini berarti persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filing*. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing*. Artinya, intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-Filing* dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual.

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan *paperless*. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan (Rizky, 2019). Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yang mana bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Kesiapan teknologi informasi artinya pemahaman Sumber Daya Manusia berkaitan dengan penerimaan, penggunaan dan pengolahan data menggunakan teknologi.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan Abraham Agung & Anggam dia mendapati pada persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Sementara itu penelitian dari Made ayu menghasilkan kesimpulan yang sama yaitu persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Pada pengujian Harlinda Mei Diah Titaloka & Batara Daniel Bagana (2022) di wilayah Semarang Barat mendapati pada persepsi kemudahan menggunakan *e-Filing* berdampak signifikan terhadap keinginan menggunakannya. Sementara itu penelitian Mardina, Pipit Nursaputri, & Ria Dwi I'zzaty (2020) menghasilkan kesimpulan yang hampir sama yaitu sudut pandang kemudahan ternyata memiliki pengaruh positif pada kesungguhan dalam menerapkan *e-Filing* pada wajib pajak.

Kajian Harlinda Mei Diah Pitaloka dan Batara Daniel Bagama (2022) yang dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat, menemukan kesiapan teknologi tidak mendapati pengaruh signifikan pada penerapan *e-Filing*. Sementara itu penelitian yang dilakukan di Poso oleh Sofyarifani Pu'o, Jullie J. Sondakh, dan Novi S. Budiarmo (2018) menemukan bahwa kesiapan teknologi menaikkan keinginan wajib pajak untuk menerapkan *e-Filing*.

Hadirnya *e-Filing* diharapkan menjadikan wajib pajak tidak harus pergi ke KPP untuk menjalankan kewajibannya. Salah satu sistem yang diluncurkan oleh DJP yaitu *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya secara otonom. Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan DJP yaitu sistem *e-Filing*, yang mengadopsi kemajuan teknologi dalam pelaporan perpajakan.

Penggunaan *e-Filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak kendala ataupun hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak masih belum memahami tentang pengoperasian *e-Filing* serta kurangnya kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Pola pikir atau cara pandang dari wajib pajak masih menganggap penggunaan sistem *e-Filing* dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan melaporkan SPT secara manual, sehingga wajib pajak cenderung melaporkan pajaknya secara manual, padahal banyak manfaat yang diperoleh bagi wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) apabila melaporkan SPT melalui *e-Filing*.

Menurut data yang diperoleh penulis dari KPP Pratama Cirebon Dua, menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* tidak mengalami peningkatan yang signifikan, bahkan mengalami penurunan di tahun 2022.

Berikut data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan pengguna *e-Filing* di Kabupaten Cirebon.

**Tabel 1. 1**  
**Data WPOP yang terdaftar dan Pengguna E-Filing di Kabupaten Cirebon**

Tahun	Wajib pajak orang pribadi	Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan <i>e-filing</i>
2018	411.745	50.577
2019	425.722	54.371
2020	498.551	51.326
2021	511.301	54.370
2022	524.603	49.897

*Sumber: KPP Pratama Cirebon Dua*

Berdasarkan data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* yang diperoleh peneliti dari KPP Pratama Cirebon Dua. Pada tahun 2018 terdapat 411.745 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Dua, di tahun 2019 bertambah menjadi 425.722, bertambah di tahun 2020 menjadi 498.551, tahun 2021 bertambah menjadi 511.301, dan terus

bertambah di tahun 2022 menjadi 524.603 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon Dua.

Peneliti juga memperoleh data WPOP yang menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Cirebon Dua. Pada tahun 2018 terdapat 50.577 WPOP yang menggunakan *e-Filing*, di tahun 2019 mengalami kenaikan menjadi 54.371, sedangkan di tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 51.326 pengguna, lalu mengalami kenaikan Kembali di tahun 2021 menjadi 54.370 pengguna, dan Kembali mengalami penurunan di tahun 2022 menjadi 49.897 pengguna *e-Filing*. Berdasarkan tabel data yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing*, menunjukkan hasil yang tidak berbanding lurus. Pada data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun, sedangkan data pengguna *e-Filing* mengalami kenaikan yang fluktuatif dan tidak konsisten, bahkan mengalami penurunan di tahun 2020 dan 2022.

Berdasarkan penjelasan di atas, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Persepsi terhadap kegunaan seharusnya berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*, karena semakin banyak yang berminat menggunakan sistem tersebut, maka semakin tinggi kegunaan dari *e-Filing* maka akan mengurangi ketidakpuasan yang ada dalam penggunaan *e-Filing*. Faktor persepsi kemudahan juga seharusnya berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*, karena dapat disimpulkan bahwa semakin mudah dalam menggunakan *e-Filing*, maka semakin besar minat untuk menggunakan *e-Filing*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kegunaan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Cirebon Dua?
2. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Cirebon Dua?
3. Apakah persepsi kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Cirebon Dua?

Rumusan masalah di atas bertujuan untuk memahami persepsi pengguna *e-Filing* terkait kegunaan, kemudahan, dan kesiapan teknologi dalam penggunaan *e-Filing*. Dengan mengidentifikasi persepsi pengguna, dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi ini serta mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan *e-Filing*.

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Cirebon Dua?
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Cirebon Dua?

3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Cirebon Dua?

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, seperti:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan ilmu perpajakan yang telah diperoleh selama di bangku kuliah juga untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi Perpajakan pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

2. Bagi Universitas atau Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan juga dapat menambah kasanah pengetahuan terutama dalam ilmu perpajakan.

3. Bagi KPP Pratama Kota Cirebon Dua

Hasil penelitian ini data digunakan sebagai bahan masukan dan dapat bermanfaat untuk menentukan kelangsungan penggunaan *e-Filing*.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran terkait dengan penelitian yang dilakukan, berikut adalah informasi sistematika penulisan yang akan dibahas.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang terkait masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan, kegunaan Penelitian, dan Sistematika penulisan.

## **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis juga ada Tinjauan Pustaka yang berisi penelitian sebelumnya untuk mendukung penelitian ini.

## **BAB III     METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, selain itu juga akan membahas mengenai populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang nantinya digunakan penulis.

## **BAB IV     HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil dari analisis yang dilakukan terkait pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kegunaan *e-Filing*, kemudahan penggunaan *e-Filing*, dan kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-Filing* pada orang pribadi.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan.