

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pajak merupakan kewajiban masyarakat untuk membayar iuran kepada negara yang manfaatnya tidak secara langsung dapat masyarakat rasakan (Simanjuntak & Mukhlis, 2012:11). Maka dapat dikatakan pajak merupakan hal yang tidak akan pernah lepas dari kehidupan seorang warga negara. Pajak yang dibayarkan oleh rakyat tidak dipakai untuk kepentingan pribadi para pejabat negara ataupun golongan tertentu, melainkan digunakan untuk membayar pengeluaran negara (Resmi, 2016:3). Basuki (2017:75) menyatakan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling penting dan penyumbang terbesar bagi pendapatan negara. Hal tersebut dapat terbuktikan melalui tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Persentase Realisasi Pendapatan Negara 2015-2019

Tahun	Perpajakan	PNBP	Hibah
2015	82,3%	17,0%	0,8%
2016	82,6%	16,8%	0,6%
2017	80,6%	18,7%	0,7%
2018	78,1%	21,1%	0,8%
2019	80,9%	19,0%	0,1%

Sumber: Badan Pusat Statistik (data diolah)

Berdasarkan data dari Tabel 1.1, selama lima tahun berturut-turut pajak selalu memiliki andil terbesar bagi pendapatan negara Indonesia. Persentase pendapatan negara yang berasal dari perpajakan menunjukkan angka tertinggi, bahkan dapat dikatakan lebih dari setengah pendapatan negara berasal dari sektor pajak. Penerimaan pajak tersebut akan berperan serta dalam berbagai sektor untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat (Basuki, 2017:79). Melihat dari peran pajak yang sangat penting dalam kehidupan negara, maka pemerintah selalu berusaha agar penerimaan pajak dapat optimal (Prastowo, 2017).

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, sektor pemerintahan melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai upaya pengoptimalan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku lembaga pemerintah yang berwenang menangani perpajakan membuat reformasi dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi pada administrasi pelayanan pajak atau dikenal dengan modernisasi administrasi perpajakan (Prastowo, 2017). Modernisasi ini ditandai dengan bentuk administrasi berbasis elektronik yang diberikan DJP yaitu seperti *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan lainnya (Prastowo, 2017). Penggunaan teknologi dalam melayani Wajib Pajak (WP) memang diperlukan di zaman digitalisasi ini (Utomo, 2020). Digitalisasi sistem perpajakan ini dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik, nyaman, efisien, dan mudah (Pandiangan, 2008:7). Beberapa keuntungan penerapan teknologi sistem informasi dalam pemerintahan yaitu dapat mengurangi biaya, meningkatkan akurasi, dan meningkatkan layanan (DeLone dan McLean, 2016).

Keberhasilan layanan perpajakan ditentukan melalui kepuasan WP, terlebih lagi di era yang berfokus pada pelanggan seperti sekarang ini (DeLone dan McLean, 2016). Kepuasan merupakan kondisi saat terpenuhinya kebutuhan dan harapan pengguna (Gaspersz, 2005:117). Kepuasan pengguna juga berhubungan erat dengan loyalitas pengguna tersebut (Arif, 2018:57). Loyalitas pengguna dapat tercermin melalui ketertarikan untuk menggunakan ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan (Griffin, 2005:4). Namun saat merasa tidak puas atas jasa yang diterimanya, bentuk reaksi pengguna dapat berupa keluhan atau komplain (Kaihatu, Daengs, & Indrianto, 2015:15).

Pada kenyataannya masih terdapat banyak keluhan yang disampaikan masyarakat. Direktur Jenderal Pajak, Utomo (2020) menyatakan bahwa pihak DJP masih mendapatkan beragam keluhan dari WP. Keluhan yang disampaikan antara lain seperti layanan *e-Filing* yang belum memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan formulir 1770 (Ariyanti, 2016). Selain itu, Djuniardi (2020) selaku Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP menyatakan keluhan mengenai buruknya aksesibilitas sistem DJP banyak diterima pada media sosial DJP. Kemudian Sri Mulyani (2020) pun mengatakan bahwa untuk mengakses sistem *e-Filing* masih memerlukan waktu yang lama dan masyarakat pun masih sering mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Berdasarkan beberapa masalah yang disebutkan, dapat disimpulkan bahwa masih banyak WP yang merasa tidak puas dan ketidakpuasan tersebut sebagian besar disebabkan oleh buruknya kualitas sistem perpajakan, baik dari segi aksesibilitas, kemudahan penggunaan, maupun fleksibilitas kebutuhan penggunanya. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem mudah diakses, mudah

digunakan, dan terintegrasi (DeLone & McLean, 2003). Semakin baik kualitas suatu sistem maka pengguna dapat semakin menyukai sistem dan rasa puas akan meningkat (Santoso, 2009:78).

Kepuasan yang dirasakan masyarakat juga berdampak pada kesediaan masyarakat untuk menjalankan kewajiban perpajakan sebagai bentuk kepatuhan pajak (Simanjuntak & Mukhlis, 2012:213). Menurut Suadi (2018:195), kepatuhan merupakan kondisi saat seseorang menaati sesuatu. Berarti kepatuhan pajak adalah kondisi saat Wajib Pajak (WP) menaati regulasi perpajakan. Kepatuhan pajak dapat dilihat dari kepatuhan formal, misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan yang kedua yaitu kepatuhan material, seperti mengisi SPT dengan lengkap dan benar (Nurmantu, 2005:148).

Kepala Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen, dan Penyidikan pada Kanwil DJP Jabar II, Ade Lili (2020) mengatakan bahwa kepatuhan WP di Indonesia masih rendah. Selanjutnya Prastowo (2019) selaku Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) mengungkapkan kepatuhan WP dalam menyampaikan SPT masih tergolong rendah. Bukan hanya tidak patuh dalam menyampaikan SPT, Syafruddin (2019) selaku Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta menyatakan banyak juga WP yang terlambat melakukan pembayaran pajak, baik itu WP badan maupun perorangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang masih belum memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa penyebab yang mempengaruhi kepatuhan WP, antara lain tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan kemudahan perpajakan (Prasetyo, 2016:4). Selain itu,

menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:213) kepuasan WP atas pelayanan yang didapat juga mempengaruhi kepatuhan pajak.

Penelitian ini didukung beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widyadinata dan Toly (2014) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna *e-Filing* itu sendiri. Hasil penelitian Ginting dan Marlina (2017) pun menunjukkan hal yang sama yaitu pengaruh positif kualitas sistem *e-Filing* terhadap kepuasan penggunanya. Kemudian terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan WP terhadap kepatuhan pajak, seperti yang dilakukan oleh Suharto (2011) yang menyimpulkan bahwa kepuasan WP berdampak pada kepatuhan WP.

Berdasarkan permasalahan dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Filing* dan pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diraih melalui pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. untuk menganalisis dan mengukur besaran pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak,
2. untuk menganalisis dan mengukur besaran pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran untuk meningkatkan kualitas sistem *e-Filing* agar kepuasan Wajib Pajak dapat meningkat sehingga akan berdampak pula pada kepatuhan pajak yang meningkat.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan juga pengetahuan peneliti mengenai masalah-masalah terkait perpajakan khususnya kepuasan Wajib Pajak dan salah satu cara mengatasinya yaitu dengan meningkatkan kualitas *e-Filing*, serta mengenai dampaknya terhadap kepatuhan pajak.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kajian kepustakaan guna peneliti lain yang hendak melakukan penelitian perihal pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Filing* serta dampaknya terhadap kepatuhan pajak.