

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Penerimaan pajak sebagai kontribusi wajib bagi Negara. Undang - undang Nomor 28 Tahun 2017 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah Indonesia menggunakan sistem self assessment untuk mengumpulkan pendapatan negara. Wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung kewajiban pajak mereka sendiri. Oleh sebab itu, wajib pajak berkewajiban untuk secara proaktif menentukan pajak yang harus dibayar dan melakukan setoran yang diperlukan. Ketika wajib pajak tidak mengetahui sistem dan tata cara perpajakan dengan benar maka akan merugikan kesalahan hitung atas kurang bayar pajak bagi wajib pajak itu sendiri (Saputra, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, 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>).

Seiring berjalannya waktu serta perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sebagai lembaga yang berwenang mengenai hal-hal perpajakan di Indonesia menetapkan system pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah Self Assesment System yang dimana dalam sistem ini wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri (Rusli, 2019 dalam Anwar, 2023).

Berdasarkan surat keputusan Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan Nomor 47/PJ/2008 yang telah direvisi kembali tanggal 16 Desember 2008, yaitu tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (e-filing). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan Nomor PER-02/PJ/2019 tahun 2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT). Penyampaian SPT oleh wajib pajak dilakukan melalui E-filing. Faktor penting perubahan peraturan mengenai kewajiban wajib pajak menyampaikan SPT aplikasi E-filing (Kartika & Tanno, 2024). Tabel 1.1 yang memperlihatkan kecenderungan penurunan kesadaran Wajib Pajak yang diukur berdasarkan jumlah pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 1. 1 Data wajib pajak orang pribadi dan Kesadaran Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang satu Tahun 2017-2022**

No	Tahun	Jumlah WP OP	WP OP Aktif	WP OP Laporan SPT Tahunan	% Tingkat Kesadaran
1	2017	171,682	60,603	57,274	95%
2	2018	183,012	64,780	57,791	89%
3	2019	195,771	71,240	58,567	82%
4	2020	256,484	77,958	59,901	77%
5	2021	269,632	85,287	66,365	78%
6	2022	285,461	94,749	60,669	64%

*Sumber Data: KPP Pratama Padang Satu*

Dari tabel 1.1 di atas, diketahui data wajib pajak orang pribadi dan kesadaran wajib pajak tahun 2017 hingga tahun 2022. Pada tahun 2017 jumlah wajib pajak 171.682, wajib pajak orang pribadi aktif 60.603, wajib pajak lapor spt tahunan 57.274, dan kesadaran wajib pajak 95%. Pada tahun 2018 jumlah wajib pajak 183.012, wajib pajak aktif 64.780, wajib pajak lapor spt tahunan 57.791, dan kesadaran wajib pajak 89%. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak 195.771, wajib pajak aktif 71.240, wajib pajak lapor spt tahunan 58.567, dan kesadaran wajib pajak 82%. Pada tahun 2020 jumlah wajib pajak 256.484, wajib pajak aktif 77.958, wajib pajak lapor spt tahunan 59.901, dan kesadaran wajib pajak 77%. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak 269.632, wajib pajak aktif 85.287, wajib pajak lapor spt tahunan 66.365, dan kesadaran wajib pajak 78%. Pada tahun 2023 jumlah wajib pajak 285.461, wajib pajak aktif 94.749, wajib pajak lapor spt tahunan 60.669, kesadaran wajib pajak 64%. Hal ini wajib pajak yang sering terjadi di KPP pratama padang satu berupa wajib pajak meningkat dan kesadaran wajib pajak menurun. Tetapi beberapa faktor yang membuat para wajib pajak tidak mengerti. Dengan adanya sosialisasi menambah wawasan kepada wajib pajak (Supawanhar et al., 2023). Jika layanan sistem informasi memberikan sudut pandang sistem adalah positif, sehingga mempengaruhi dan memperkuat penggunaan menghasilkan kepuasan pengguna. Namun, kurangnya manfaat positif kemungkinan besar akan menyebabkan penurunan penggunaan (Kartika & Tanno, 2024).

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. Kepuasan pengguna merupakan bagian penting dalam memberikan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna menjadi salah satu ukuran apakah sistem elektronik ini dapat berdampak positif atau negatif terhadap pelaporan pajak. Kepuasan pengguna terhadap e-filing dapat diukur dengan beberapa cara, yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan tenaga, kepuasan terhadap informasi yang diberikan, dan memberikan pengalaman menyenangkan dalam menggunakan e-filing (Puspasari & Baihaqi, 2024).

Kepuasan penggunaan e-filing sangat dipengaruhi oleh 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. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam

menggunakan suatu sistem. Fleksibilitas suatu system menunjukkan bahwa sistem dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian dari (Ginting & Marlina, 2017 dalam Utomo et al. 2020) menyatakan kepuasan pengguna e-filing dipengaruhi oleh kualitas sistem secara positif dan signifikan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penggunaan e-filing adalah kualitas informasi 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. (Latri et al. 2018 dalam anggreni, 2022). Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Dari pengertian diatas maka data yang diberikan oleh Wajib Pajak ketika melakukan pengisian SPT menggunakan e-filing harus terjamin kebenarannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan dapat digunakan untuk membuat keputusan. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Informasi yang dihasilkan harus memenuhi kriteria yang akan menggunakan informasi tersebut. Kelengkapan isi dari informasi merupakan hal yang sangat penting karena merupakan faktor utama untuk

membuat keputusan. Kelengkapan informasi sangat bergantung pada kelengkapan isi pada sistem yaitu mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi suatu sistem. 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 dalam Anggreni, 2022) menyatakan kualitas informasi memiliki pengaruh positif pada kepuasan wajib pajak pengguna e-filing.

Ginting & Marlina (2017) dalam Anggreni (2022) berpendapat bahwa, Faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan e-filing adalah kualitas layanan 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 & Marlina 2017 dalam Anggreni 2022). Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena mempengaruhi dalam kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian (Utomo et al. 2020) menyatakan jika kepuasan wajib pajak pengguna e-filing dipengaruhi kualitas layanan yang positif dan signifikan.

Kepuasan penggunaan e-filing sangat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya adalah kemauan yang timbul dari diri wajib pajak untuk mentaati kewajiban perpajakannya secara sukarela,

tanpa adanya paksaan, dan demi pembiayaan negara (Permata Dewi & Merkusiwati, 2018). Kesadaran wajib pajak merupakan perwujudan dari pemahaman wajib pajak bahwa memenuhi kewajiban perpajakan merupakan kontribusi dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan tidak menjadi suatu beban lagi (Setiyani et al., 2018). Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Filing Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Padang Satu”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah, diantaranya yaitu :

1. Memerlukan kerjasama antara pemerintah dan wajib pajak, termasuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dan memperbaiki sistem pengumpulan pajak.
2. Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan Kementerian Keuangan dapat merancang strategi lebih lanjut untuk meningkatkan kepatuhan dan efektivitas sistem perpajakan di Indonesia.

3. Kemampuan wajib pajak untuk menyesuaikan diri dengan peraturan baru dan meningkatkan kemampuan fiskal Direktorat Jendral Pajak.
4. Dapat diambil langkah-langkah strategis yang mencakup peningkatan edukasi wajib pajak, evaluasi efektivitas aktivitas sosialisasi, dan peningkatan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpajakan untuk meningkatkan kesadaran pajak.
5. Pendekatan yang komprehensif yang mencakup penguatan komunikasi tentang manfaat e-filing, pengukuran dan analisis kepuasan pengguna, serta pembelajaran dari umpan balik agar sistem e-filing dapat berfungsi secara optimal dan mendukung peningkatan penerimaan pajak.
6. Kualitas sistem yang diterapkan oleh DJP harus terus diperbaiki agar sistem berjalan lancar saat digunakan dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak pengguna e-filing.
7. Penting bagi DJP untuk fokus pada peningkatan kualitas informasi yang disampaikan melalui sistem e-filing.
8. Masih banyak wajib pajak yang belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
9. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam penggunaan e-filing, perlu adanya upaya yang lebih besar dalam edukasi, penyuluhan, dan perbaikan sistem pelayanan perpajakan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis ini hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan *Kualitas Sistem (X1)*, *kualitas*

*Informasi (X2)*, dan *Layanan Pajak (X3)* sebagai variabel terhadap *Kepuasan Penggunaan E-FILING (Y)* sebagai variabel terikat dengan *Kesadaran Wajib Pajak (Z)* sebagai variabel intervening.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Padang Satu?
2. Apakah terhadap pengaruh kualitas informasi terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Padang Satu?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Padang Satu?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Padang Satu?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Padang Satu?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Padang Satu?
7. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan e-filing?
8. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak?
9. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak?

10. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas sistem terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas informasi terhadap kesadaran wajib pajak.
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kesadaran wajib pajak.
4. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan e-filing.
5. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan e-filing.
6. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan e-filing.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan E-filing.
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.
9. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.

10. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan e-filing yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai dasar yang objektif dalam pengambilan keputusan serta sebagai pedoman dan acuan dalam pengambilan langkah-langkah kebijakan di masa yang akan datang.

2. Bagi Akademik

Bagi pembaca penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan e-filing dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

3. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat juga untuk peneliti selanjutnya yaitu sebagai pedoman dan acuan untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.