

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1, Pajak merupakan 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. Pajak dapat diartikan sebagai kewajiban kenegaraan berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara, Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia (Rimsky K. Judisseno, 2005:4).

*Self Assessment* memberikan kepercayaan kepada para Wajib Pajak sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menentukan (menghitung atau menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku, Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (Diana Sari, 2013:79). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya, Setelah konsumen merasa puas

dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan, Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Tjiptono, 2004:145).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya, Untuk mengemban tugas pencapaian target tersebut Direktorat Jenderal Pajak mau tidak mau harus melakukan upaya peningkatan pajak secara optimal, Peranan fiskus di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan dalam dunia usaha yang mana pelanggannya adalah para konsumen maka di dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak para wajib pajak merupakan pelanggan yang harus di jaga hubungannya dengan baik sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak (Kotler, 2009:49). Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak (Liberti Pandiagan, 2008:21).

Menurut Direktur Teknologi Informasi Perpajakan (Mutamam, 2016) mengatakan ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-filing*. Menurut Hadyan Mukhlosin Staf Ahli Pelayanan KPP (2015) mengatakan bahwa, masih banyak keluhan Wajib Pajak yang kurang puas dari sisi ketepatan waktu yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami *problem loading* dan akses yang lambat.

Pengaruh teknologi informasi didasarkan dari penelitian (Nurhidayah, 2015) yang menyatakan teknologi informasi (internet) dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Teknologi informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan memfasilitasi dan mempermudah para Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, serta mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Teknologi informasi merupakan suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen system informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras computer. Teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan untuk mendukung kegiatan organisasi (Sutarman, 2012:13). Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis, yaitu dalam hal kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas computer serta teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama (O'Brien, 2005: 76). Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan yaitu pengukuran keberhasilan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan teknologi informasi dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan (tepat) atau pemilihan tujuan-tujuan dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya, sehingga dapat menghemat waktu, mudah, akurat, dan *paperless* (Esy Desmayanti dan Zulaikha, 2012:4).

Menurut pengamat ekonomi (Aviliani, 2013) Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu *website* yang dimiliki Ditjen Pajak

sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP. Menurut Staf *Tax Center* UNIKOM (Puji Astuti, 2017) permasalahan yang terjadi saat ini, Teknologi Informasi yang digunakan oleh Dirjend Pajak masih belum dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dimana beberapa wajib pajak yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi.

Efektivitas sistem pelaporan SPT secara *e-filing* didasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh (Sugiharti dkk, 2015) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem *e-filing* akan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan parsial terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik *e-system*, *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet (Liberti Pandiangan, 2008:35). Salah satu faktor yang memengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat tentang teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan, salah satunya adalah sistem *e-filing* (Iim Nur Ibrahim, 2009:35). *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet, Penyampaian SPT secara *e-filing* ini untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada pengisian SPT wajib pajak, Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir

laporan dan menunggu tanda terima secara manual dengan begitu system *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien (Liberty Pandiangan, 2007: 38).

Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya, efektivitas juga berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai (Siagian, 2007:24).

Menurut Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mentang Dua (Pudi Riana, 2015) mengatakan sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan mengakses *e-filing* pada perangkat dengan sistem operasi Android yang menjadi terobosan anyar atau alternatif lain cara pelaporan SPT Tahunan PPh.

Menurut Staf *Tax Center* UNIKOM (Puji Astuti, 2017) permasalahan yang terjadi saat ini, masih ada beberapa wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan *E-filing* untuk menyampaikan *E-SPT*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Dideterminasi Oleh Implementasi Atas Teknologi Informasi Dan Efektivitas Penggunaan *E-Filing*”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah penulis jabarkan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak di Unikom belum merasa puas akan penggunaan teknologi informasi dan penggunaan *e-filing*
- 2) Wajib pajak di Unikom masih merasa kesulitan menggunakan teknologi informasi pajak;
- 3) Wajib pajak merasa kesulitan menggunakan *e-filing*;
- 4) Teknologi informasi yang digunakan dalam system e-filing belum *user friendly*

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi.
- 2) Seberapa besar kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Efektifitas Penggunaan *E-filing*.
- 3) Seberapa besar kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektifitas Penggunaan *E-filing*.

### **1.4 Maksud dan Tujuan**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan *independent variabel* terhadap *dependent* (Kothari, 2008). Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran guna pemecahan masalah yang terjadi mengenai pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektivitas Penggunaan *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

- 1) Mengetahui besarnya kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi.
- 2) Mengetahui besarnya kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Efektifitas Penggunaan *E-filing*.
- 3) Mengetahui besarnya kepuasan wajib pajak di UNIKOM dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektifitas Penggunaan *E-filing*.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Menurut Umi Narimawati (2010:10) kegunaan praktis penelitian ditujukan kebermanfaatannya untuk bidang keilmuan bagi pemecahan masalah pada bidang yang dikaji, biasanya untuk memberikan solusi pada permasalahan yang diteliti bagi unit

analisis penelitian. Bagi pihak Perpajakan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan ada tidaknya kepuasan wajib pajak atas implementasi Teknologi Informasi dan Efektivitas Penggunaan *E-Filling* dan dapat berguna bagi arah pengambilan keputusan selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Kegunaan hasil penelitian ini adalah kelanjutan dari tujuan penelitian, Apabila penelitian telah selesai mengadakan penelitian dan memperoleh hasil, ia dapat diharapkan menyumbangkan hasil itu kepada program studi Akuntansi khususnya kepala bidang yang diteliti, pembicaraan kegunaan tentang penelitian ini menjadi penting setelah beberapa peneliti tidak dapat mengatakan sebenarnya hasil apa yang diharapkan, dan sejauhmana sumbangannya terhadap kemajuan ilmu pengetahuan (Suharsini Arikunto, 2006:99).

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu melalui kajian dan konsep-konsep yang diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahulu mengenai :

1. Ada tidaknya kepuasan wajib pajak dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi.
2. Ada tidaknya kepuasan wajib pajak dideterminasi oleh Efektifitas Penggunaan *E-filing*.
3. Ada tidaknya kepuasan wajib pajak di dideterminasi oleh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektifitas Penggunaan *E-filing*.