

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada bulan Mei tahun 2004 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 secara resmi meluncurkan produk *e-Filing* sebagai sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau penyedia jasa aplikasi). Fasilitas *e-Filing* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet oleh Wajib Pajak (WP) ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (www.pajak.go.id).

Dalam Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B terpadu (2013), disebutkan terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi adanya perubahan sistem pelaporan pajak manual ke sistem *e-Filing*, yaitu: (1) Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT di KPP, khususnya data lampiran SPT. (2) Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan Wajib Pajak dalam SPT tidak sama dengan data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak. (3) Perekaman data SPT membutuhkan

sumber daya manusia yang banyak. (4) Sering terjadi kesalahan dalam pengisian SPT dan perhitungan Pajak terutang. (5) Pemborosan kertas dan pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen SPT. (6) Bila terjadi kehilangan data misalnya kebakaran, tidak ada *backup* data. (7) Jarak dan waktu yang dapat memperlambat pelayanan lainnya.

Dengan adanya sistem *e-Filing* ini dapat memberikan kemudahan bagi para Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT dan Kantor Pelayanan Pajak dalam menerima SPT. Dengan adanya *e-Filing*, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan SPT walaupun hari libur dan juga Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya *e-Filing* ini juga dapat menjadi solusi bagi para Wajib Pajak yang sibuk. *e-Filing* dapat menghemat biaya dan waktu, karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung dengan internet. Dengan begitu maka *e-Filing* sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak.

Meskipun banyak manfaat, otoritas pajak terus menghadapi tantangan besar dalam pelaksanaan sistem *e-Filing*. Salah satu tantangan utamanya adalah memastikan bahwa sistem berjalan lancar dan efisien selama pengajuan pajak periode tahunan. Jaringan sistem informasi yang digunakan untuk *e-Filing* harus cukup stabil untuk menangani permasalahan pengguna, khususnya selama periode tenggang waktu yang ditentukan. Penyedia layanan harus memastikan bahwa sistem *e-Filing* mampu memproses data yang akurat selama satu bulan dari pengajuan pajak. Namun faktanya ketika

telah tiba waktu jatuh tempo untuk melaporkan SPT, berita yang dilansir ekonomi.kompas.com (2018) melaporkan banyaknya Wajib Pajak yang mengakses *e-Filing* membuat koneksi internet menjadi *down* dan terganggu sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelaporan SPT juga penyebab ketidakpuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti akhirnya memutuskan variabel independen pertama terhadap variabel dependen yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Penggunaan *e-Filing*.

Kualitas sistem yang dimaksud berarti interaksi antara pengguna dengan sistem yang berfokus pada kinerja sistem. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Utomo (2017), Lastri (2018), Ningrum (2016), dan Widyadinata (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi pula kepuasan pengguna, sedangkan menurut Hanadia (2017) dan Amalia (2016) kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

Variabel independen selanjutnya yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi. Berdasarkan sumber berita dari kemenkeu.go.id (2019) Menteri Keuangan Sri Mulyani mengharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat mengoptimalkan berbagai sumber informasi yang kredibel dan relevan dalam rangka meningkatkan kualitas informasi data wajib pajak. Salah satu kendala saat ini adalah data yang ada masih dirasakan kurang

tepercaya atau *reliable*. Indonesia masih disebut sebagai negara yang berkembang karena antara lain data belum *well-established*, data masih mudah dimanipulasi.

Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunaan, hal ini dikarenakan kualitas informasi mencakup informasi-informasi yang diperlukan dalam menggunakan *e-Filing* khususnya dalam hal kelengkapan, kemudahan dalam memahaminya yang akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian dari Utomo (2017), Lastris (2018), Ningrum (2016), dan Widyadinata (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, semakin tinggi pula kepuasan penggunaan sebenarnya akan terjadi, sedangkan menurut Khairunnisa (2017) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Oleh karena adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* pajak.

Kualitas layanan juga menjadi variabel penentu kepuasan penggunaan. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. 84/PJ/2011 menyatakan bahwa, Pelayanan adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga kualitas layanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP. Dalam memberikan pelayanan perpajakan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur

Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurat, keselamatan, bertanggung-jawab, fasilitas lengkap, dapat diakses, petugas yang menyenangkan, dan tempat menyenangkan.

Namun terkadang kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak dinilai kurang baik karena masih adanya keluhan dari wajib pajak tentang buruknya pelayanan petugas pajak. Pada akhir masa pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yaitu setiap akhir bulan Maret untuk wajib pajak orang pribadi, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ramai dikunjungi oleh wajib pajak yang akan melaporkan SPT miliknya yang mengakibatkan kualitas pelayanan sedikit menurun akibat dari petugas pajak yang kewalahan melayani wajib pajak yang jumlahnya tidak sebanding dengan petugas pajak. Hal ini dibuktikan oleh berita yang dilansir liputan6.com (2016), terdapat beberapa Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT mengeluh merasa diperlakukan seperti bola pingpong, dioper kesana kemari untuk menggunakan *e-Filing* sehingga petugas pajak dinilai tidak memberikan solusi apapun dan kurang sigap dalam memberikan informasi.

Dengan melihat permasalahan tersebut, peneliti memutuskan untuk mengambil Kualitas Layanan sebagai variabel independen. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak sesudah mendapat pelayanan tersebut tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan-harapan mereka. Wajib pajak yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapannya akan merasa puas dalam menggunakan *e-Filing*. Begitu juga

sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakpuasan pelayanan atas penggunaan *e-Filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak bersemangat dalam menggunakannya.

Beberapa penelitian terdahulu oleh Adnyana (2018), Widiani (2018), Sari (2017) dan Darmawanto (2015) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna *e-Filing* Wajib Pajak. Sedangkan, menurut Utomo (2017) dan Khairunnisa (2017) kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

Meskipun variabel-variabel independen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya menyatakan hasil yang konsisten berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun variabel tersebut belum digunakan dalam penelitian terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* di wilayah Jakarta Timur. Penelitian Lastri (2018) dilaksanakan di KPP Pratama Pekanbaru, Sari (2017) di KPP Pratama Garut, Ningrum (2016) di KPP Pratama Serang, Darmawanto (2015) di KPP Pratama Malang, dan Widyadinata (2014) di KPP Pratama Surabaya. Dengan demikian, hal tersebut menjadi *research gap* penelitian ini untuk menguji kembali pengaruhnya di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu sekaligus melakukan pembaharuan penelitian. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu**”. Objek SPT yang diteliti adalah formulir 1770, 1770S, dan 1770SS.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa rumusan masalah diantaranya, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
2. Mengetahui apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
3. Mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan akuntansi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Jakarta Cakung Satu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan masukan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan wajib pajak orang pribadi serta memberikan penilaian mengenai kinerja Kantor Pelayanan Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak, khususnya di daerah Jakarta Timur.

b. Bagi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sarana dan sumber referensi untuk penelitian berikutnya khususnya topik yang berhubungan dengan perpajakan.