

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami transformasi digital yang semakin pesat. Hal ini menjadi tantangan untuk masyarakat Indonesia dalam menghadapi transformasi digital. Saat ini teknologi informasi dan sistem informasi mempunyai pengaruh yang cukup besar dan sangat dibutuhkan oleh suatu instansi maupun individu, untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta keakuratan dalam memperoleh dan mengolah data atau informasi. Khususnya bagi sektor publik yang dapat menjadikan hal ini peluang untuk menerapkan seluruh area kebijakan di berbagai tingkatan pemerintah. Salah satunya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah menerapkan transformasi digital pada bidang administrasi pajak. Menurut Mello & Ter-Minassian (2020) mengatakan bahwa terdapat peluang dan tantangan yang dihadapi pemerintah dalam melaksanakan digitalisasi administrasi keuangan publik (*public finance*). Penerapan sistem digitalisasi administrasi pajak memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas penerimaan pajak negara.

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berupaya melakukan perbaikan dan pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sistem administrasi pajak dengan menerapkan teknologi informasi terkini. Hal ini ditandai dengan peningkatan dalam pelayanan perpajakan digitalisasi pada penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (E-Filing). Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik resmi merilis produk E-Filing atau *Electronic Filing System*. Sistem E-Filing merupakan sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik yang dilakukan dengan sistem online secara *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Selain sarana yang telah difasilitasi oleh DJP, wajib pajak juga dapat melaporkan SPT secara online melalui salah satu penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem E-Filing diterapkan untuk memberikan kemudahan pada wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Penggunaan E-Filing dapat menghemat biaya dan waktu yang digunakan dalam perhitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. Penerapan E-Filing

diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Oleh karena itu, perlunya kerjasama dari semua pihak dalam meningkatkan pelayanan digitalisasi administrasi pajak. Tabel 1.1 menyajikan data pelaporan SPT Tahunan PPh pada tahun 2019-2020:

Tabel 1. 1

Data Pelaporan SPT Tahunan PPh Tahun 2019-2020

| Tahun | Pelaporan SPT Elektronik | Persentase | Total Pelaporan SPT |
|-------|--------------------------|------------|---------------------|
| 2019 | 11.320.083 | 0,93 | 12.118.558 |
| 2020 | 10.603.141 | 0,97 | 10.976.038 |

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2020

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa persentase pelaporan SPT Tahunan PPh pada tahun 2019 terlihat sudah mencapai 93% wajib pajak yang telah melaporkan SPT menggunakan elektronik dan pada tahun 2020 terjadi peningkatan sebesar 4% menjadi 97% yang telah melaporkan SPT menggunakan elektronik. Besarnya persentase pelaporan SPT secara elektronik membuktikan hampir seluruh wajib pajak telah menggunakan pelaporan SPT secara Elektronik. Hal ini pun karena pada tahun 2020 mengalami pandemi Covid-19 yang mengharuskan wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik dengan berdasarkan pada surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-33/PJ/2020 pemberitahuan mengenai layanan yang tidak lagi tatap muka melainkan diwajibkan untuk melaporkan SPT Tahunan dan SPT Masa menggunakan sistem E-Filing.

Hal ini pun dilakukan oleh KPP Bojonegara Bandung yang telah menerapkan pelaporan SPT secara elektronik menggunakan sistem E-Filing. Tabel 1.2 menyajikan data jumlah wajib pajak KPP Bojonegara Bandung yang telah melaporkan SPT menggunakan E-Filing dengan total yang telah melaporkan SPT pada tahun 2018-2019.

Tabel 1. 2

Data Pelaporan SPT Tahunan PPh di KPP Bojonegara Bandung

Faza Nisailmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

| Tahun | Pelaporan SPT Elektronik | Persentase | Pelaporan SPT Manual | Persentase | Total Pelaporan SPT |
|-------|--------------------------|------------|----------------------|------------|---------------------|
| 2019 | 40.651 | 0,99 | 437 | 0,01 | 41.088 |
| 2020 | 38.077 | 0,99 | 243 | 0,01 | 38.320 |

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bojonagara, 2021

Pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tahun 2019 jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah melaporkan SPT menggunakan E-Filing di KPP Bojonagara Bandung persentasenya sama dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2018. Hasil tabel menunjukkan bahwa pada tahun 2019 besaran persentase pelaporan SPT secara elektronik sama dengan tahun 2020 sebesar 99%, artinya hampir seluruh wajib pajak di KPP Bojonagara Bandung telah menggunakan E-Filing. Hal ini karena berdasarkan Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN-RB) Nomor 41 tahun 2019 yaitu mengenai kewajiban wajib pajak untuk melaporkan SPT menggunakan E-Filing.

Namun di samping terdapatnya peluang dalam penerapan digitalisasi administrasi pajak, terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah. Seperti pada pelaksanaannya, dengan diterapkannya E-Filing masih banyak masyarakat yang mengeluhkan hambatan saat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) karena kesulitan dalam mengakses E-Filing (DDTCNews, 2020a). Hal ini terjadi karena dalam praktiknya masih banyak wajib pajak yang belum memahami pengoperasian sistem E-Filing dan kurangnya kemampuan wajib pajak menggunakan sistem E-Filing. Tjahyono (2020) dalam kanal DJP Online mengatakan bahwa setiap mengalami perubahan masyarakat Indonesia merasa ketakutan akan hal baru atau melawan persebaran informasi atas manfaat hal baru. Perlunya meningkatkan kesadaran wajib pajak dari dasarnya yaitu dengan meningkatkan literasi pajak, karena saat ini tingkat literasi pajak di Indonesia masih rendah (DDTCNews, 2020c). Terkait hal ini yang menjadi alasan masyarakat kurang berkontribusi pada urusan perpajakan yang mengakibatkan terjadinya penghindaran pajak serta penggelapan pajak. Namun dengan pengetahuan perpajakan mereka yang lebih luas, maka wajib pajak akan menghindari penggelapan pajak. Selain itu, seringkali terjadi masalah pada sistem seperti tidak dapat diaksesnya sistem E-Filing karena *server down* (DDTCNews, 2020b).

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang telah dikemukakan oleh DJP bahwa terdapat kenaikan pelaporan SPT dengan menggunakan E-Filing

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

disebabkan karena DJP telah melakukan tindakan tegas kepada seluruh wajib pajak berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 mengenai kewajiban wajib pajak menyampaikan SPT melalui E-Filing untuk meringankan beban administrasi wajib pajak sehingga diharapkan dapat membantu meningkatkan kemudahan pelaporan SPT. Namun pada praktiknya berdasarkan fenomena yang diungkap melalui web DDTC News bahwa masih banyak wajib pajak yang kurang mampu menggunakan sistem E-Filing dan sering terjadi masalah pada sistem E-Filing sehingga hal ini tentunya membuat wajib pajak merasa kurang nyaman atas layanan yang diberikan pada DJP. Dan dapat berdampak pada kepuasan pengguna khususnya wajib pajak dalam menggunakan sistem E-Filing. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu mengidentifikasi kembali sistem pelaporan SPT secara elektronik (E-Filing). Salah satunya dengan melihat keberhasilan sistem E-Filing yang telah diterapkan di Indonesia. Penentu keberhasilan sistem E-Filing dan dapat diterima atau tidak, dapat dilihat dari adanya persepsi kebermanfaatan sistem yang dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, literasi pajak dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

Penggunaan E-Filing dapat dikatakan berhasil ketika para penggunanya dalam hal ini wajib pajak merasa puas dengan sistem E-Filing dan berniat untuk terus menggunakan sistem E-Filing dalam memenuhi kewajiban melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Wulanjayanti & Usman (2019) kepuasan pengguna merupakan suatu hasil yang dapat dialami pengguna atas kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem E-Filing yaitu dengan meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi (Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018). Dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Hatta Hambali (2020) bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing. Dengan adanya dukungan sistem informasi yang baik dapat meningkatkan level pembayar pajak dan pemanfaatan penggunaan sistem E-Filing. Dengan kepuasan pengguna dalam penerapan sistem E-Filing maka wajib pajak akan terus menggunakan sistem E-Filing karena merasa dapat membantu mereka dalam pelaporan pajak yang dapat mengefisienkan pengisian dan penyampaian pajak terutama dalam masa pandemi Covid-19 ini.

Faza Nisailmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Santhanamery & Ramayah, 2018). Dengan dukungan sistem yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Untuk meningkatkan sikap optimisme wajib pajak dalam penggunaan sistem E-Filing yaitu dengan lebih memperhatikan dan terus meningkatkan ketepatan dan waktu respon sistem dari waktu ke waktu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo et al., (2018) bahwa kualitas sistem dapat ditingkatkan salah satunya melalui desain sistem yang dapat mencerminkan sistem online menyediakan akses yang mudah digunakan oleh penggunanya sehingga dapat mendukung sistem berbasis teknologi untuk menyediakan layanan online yang lebih baik dan efisien kepada wajib pajak. Lebih lanjut pada penelitian yang dilakukan oleh Zulita et al., (2018) bahwa desain web dan desain aplikasi dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan sistem pelaporan pajak online. Perkembangan dari desain web dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kemudahan pada penggunaan sistem elektronik agar lebih efisien bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas informasi merupakan karakteristik penting dari layanan web pajak online (Chen, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Saha, Nath, & Salehi-Sangari (2012) mengatakan bahwa informasi yang disajikan pada situs web pajak online harus tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, juga dapat menyediakan informasi yang diperlukan bagi pengguna dalam menggunakan layanan perpajakan secara elektronik. Dengan kualitas informasi yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Christanti (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kualitas sistem informasi, tercermin ketika wajib pajak dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka wajib pajak menunjukkan perilaku positif dan motivasi yang tinggi. Terdapat manfaat yang dirasakan terutama oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ketika wajib pajak menggunakan sistem secara proaktif yaitu pelaporan pajak dilakukan lebih cepat, data yang dilaporkan lebih akurat, format data seragam dengan tujuan meningkatkan kualitas keluaran informasi, dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah, dan mengefektifkan kinerja.

Selain itu, dalam penggunaan sistem E-Filing juga diperlukan literasi pajak yang baik. Hal ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menerapkan sistem E-Filing. Penelitian yang dilakukan oleh (Cvrlje, 2015) menunjukkan

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

bahwa peningkatan literasi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap moral pajak (kepuasan wajib pajak). Dalam penelitian ini mengatakan bahwa masalah dari ketidakpatuhan dan penghindaran pajak dapat disebabkan karena kompleksitas sistem perpajakan yang tidak menyediakan informasi secara memadai mengenai kewajiban perpajakan serta moralitas pajak yang rendah atau ketidakpuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan pajak yang tersedia. Meskipun literasi pajak tidak secara langsung bergantung pada kecanggihan sistem perpajakan, hal ini memiliki peranan penting karena dengan ketidakpuasan wajib pajak dan kepatuhan pajak yang buruk biasanya terkait dengan layanan perpajakan yang tidak dikelola dengan baik.

Literasi pajak di Indonesia masih belum optimal, sehingga wajib pajak kesulitan dalam menyerap dan memahami informasi yang diberikan pemerintah terkait fasilitas perpajakan (Santoso, 2020). Rendahnya kemampuan literasi pajak merupakan masalah mendasar yang memiliki dampak luas pada proses perpajakan di Indonesia. Pada pelaksanaannya, dengan diterapkannya E-Filing masih banyak masyarakat yang mengeluhkan hambatan saat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) karena kesulitan dalam mengakses E-Filing (DDTCNews, 2020a). Pentingnya meningkatkan literasi pajak agar pengguna E-Filing dapat memahami dan menerapkan sistem E-Filing dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam menggunakan sistem E-Filing.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Bornman & Ramutumbu (2019) membuktikan bahwa literasi pajak dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan digitalisasi administrasi pajak yang akan berdampak pada kepuasan pengguna. Dengan kemampuan literasi pajak yang baik maka keterampilan dalam menavigasi (mengklik dengan benar saat menavigasi melalui halaman web) juga akan baik. Karena keterampilan navigasi dalam pengisian E-Filing memerlukan pengetahuan tentang prosedur dan peraturan perpajakan yang harus dipatuhi dalam pelaporan pajak pribadi, tidak hanya sekedar klik atau isi dengan sembarang data. Hal tersebut menegaskan bahwa pentingnya literasi pajak untuk memperoleh keterampilan yang sedang dan akan semakin dibutuhkan dalam ekonomi digital.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliatic & Fauzi (2020) dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner mengatakan bahwa seorang wajib pajak yang memiliki tingkat literasi (pengetahuan dan pemahaman) yang tinggi atau rendah mengenai perpajakan tidak mempengaruhi perilaku patuh atau tidak

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

tanpa dibarengi dengan adanya kesadaran dan kemauan dalam membayar pajak, sehingga tidak sepenuhnya efektif dan efisien dalam memudahkan wajib pajak dalam menggunakan layanan teknologi perpajakan (E-Filing). Adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, hal inilah yang mendorong untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sudah pernah diteliti, akan tetapi dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan menambahkan variabel literasi pajak. Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak orang pribadi pegawai yang bekerja di Universitas Pendidikan Indonesia dan telah berkewajiban melaporkan SPT menggunakan E-Filing. Pemilihan subjek ini karena berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff Direktorat Keuangan UPI bahwa setiap menjelang pelaporan pajak yaitu pada bulan Maret banyak pegawai UPI yang mempertanyakan bagaimana cara pengisian sistem E-Filing. Selain itu, di lingkungan UPI yang statusnya sebagai PTN-BH (Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum) dalam pelaporan pajaknya banyak pegawai yang mengalami kurang bayar. Hal ini terjadi karena perlakuan pajak PTNBH berbeda yaitu memiliki otonom sendiri dalam pengelolaan keuangan dan UPI mempunyai kewajiban untuk memotong serta melaporkan PPh 21 pegawai pada bukti potong A1. Di pihak lain juga pemerintah memberikan gaji dan memotong serta melaporkannya melalui bukti potong A2. Baik UPI maupun Pemerintah memperhitungkan PTKP-nya masing-masing. Sedangkan pada sistem E-Filing, saat pelaporan SPT Tahunan gaji yang berasal dari pemerintah menambah penghasilan di A1 yang berasal dari masyarakat (UPI), dengan perhitungan PTKP-nya dihitung satu kali dari penghasilan yang telah digabung, sehingga kemungkinan kena tarif progresif yang lebih tinggi (Direktorat Keuangan). Untuk itu, perlu dikaji kembali bagaimana pelaporan sistem E-Filing di lingkungan UPI yang berstatus PTN-BH.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai sistem E-Filing dan dapat meningkatkan pemahaman dalam penggunaan sistem E-Filing di UPI. Sesuai dengan paparan di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari masalah tersebut melalui penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia).”

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem E-Filing terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi E-Filing terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing?
4. Apakah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem E-Filing terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi E-Filing terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam penggunaan sistem E-Filing. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem E-Filing.

2. Manfaat Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai kesuksesan sistem E-Filing agar dapat memudahkan wajib pajak orang pribadi dalam mengoperasikan untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Bagi pihak pembaca dan peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan dalam sistem digitalisasi administrasi perpajakan salah satunya pelaporan SPT menggunakan sistem E-Filing bagi Wajib Pajak.

Faza Nisasilmi N, 2021

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)