

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa (*law enforcement*) yang telah diatur dalam Undang-Undang dan akan digunakan untuk keperluan negara demi mensejahterakan rakyat (Safitri, 2021)

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan adalah penggunaan teknologi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) melalui kemampuan penyampaian secara elektronik (*e-filing*). Keunggulan *financial technology* yang mempermudah layanan keuangan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, pengelolaan keuangan melibatkan transaksi pembayaran dan tabungan (Malau, 2020). Jika sebelumnya proses pelaporan pajak dilakukan dengan cara yang masih terbilang konvensional dengan wajib pajak harus selalu datang ke kantor pajak, kini tidak lagi. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat melaporkan SPTnya dimana dan kapan saja. Dengan demikian, integritas laporan keuangan adalah faktor penting dalam mengkomunikasikan informasi kepada pemangku kepentingan (Malau & Murwaningsari, 2018).

E-filing adalah metode penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik dan real time melalui internet di website DJP atau melalui penyedia layanan SPT yang menjadi rekan resmi layanan asrip elektronik ini terintegrasi dengan layanan DJP. Untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan SPT-nya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan pun telah meluncurkan *e-filing* bagi aparat pajak, teknologi *e-filing* ini dapat mempermudah, mempercepat penerimaan SPT, penghematan administrasi, pendataan, dan pengarsipan dalam mengelola database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan dalam bentuk komputerisasi atau digital. *E-filing* atau biasa juga disebut laporan pajak *online* ini dapat mengurangi antrian di Kantor Pelayanan Pajak yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban mereka untuk mengurus perpajakan. Signifikan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah; Pertama, penambahan variabel *independent* kepuasan karena semakin puas

wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* maka semakin sering wajib pajak menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPTnya. Kedua, penambahan variabel faktor sosial dimana pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Ketiga, Jika dalam penelitian Jayatenaya dan Jati (2018) obyek penelitiannya adalah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung sedangkan dalam penelitian ini obyek penelitiannya wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dengan ini peneliti membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN, FAKTOR SOSIAL, DAN KEPUASAN MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PPH 21 DALAM MENGGUNAKAN *E-FILING*”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah penggunaan, faktor sosial dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam Menggunakan *e-filing*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji apakah penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*.
2. Menguji apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*.
3. Menguji apakah kepuasan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*
4. Menguji secara simultan pengaruh penggunaan, faktor sosial, dan

kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 dan untuk mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh selama perkuliahan, dan untuk menambah pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*

1.4.2 Kontribusi Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran mengenai pengaruh penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* dan diharapkan perusahaan dapat mempertahankan kualitas sistem tersebut kedepannya

1.4.3 Kontribusi Kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu kepada pembaca mengenai pengaruh penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo dan berfokus pada judul penelitian yaitu pengaruh penggunaan, faktor sosial dan kepuasan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pph 21 dalam menggunakan *e-filing*. Objek dalam penelitian ini yaitu wajib orang pribadi pph 21 yang menggunakan *e-filing* tahun 2018 sampai dengan tahun 2020

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka diperlukan sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

1.6.1 Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman persetujuan tim penguji, halaman pernyataan dan persetujuan publikasi. ~~halam~~Bagian Utama Skripsi.

1.6.2 Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan skripsi

BAB II URAIAN TEORITIS : Bab ini berisikan kajian teoritis yang terdiri dari teori atribusi, pemahaman pajak, pengertian *e-filing*, Sistem informasi perpajakan, SPT, minat wajib pajak, pph 21, hipotesis, penelitian terdahulu dan kerangka beripikir.

BAB III METODE PENELITIAN : Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, populasi dan sampel, metode penumpulan data, definisi, analisis data dan pengujian hipotesis

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. Baik dari secara kuantitatif dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN : Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian dan saran