

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di berbagai bidang. Adanya pembangunan disegala bidang tentunya akan membutuhkan biaya dan pengeluaran negara yang sangat besar. Oleh karena itu, pemerintah harus memiliki penerimaan negara. Pajak merupakan salah satu sumber utama yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional di Indonesia, hal ini memiliki tujuan agar kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat meningkat (Utama dan Setiawan, 2019). Pemerintah sebenarnya telah lama berupaya dalam memaksimalkan penerimaan pajak ini, khususnya dalam pelayanan publik. Upaya ini sudah dilakukan sejak tahun 1983 yang mana pada saat itu Indonesia telah menganut sistem *self assesement*. Sistem *self assessment* ini merupakan sebuah sistem yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk bertanggung jawab dalam hal penghitungan, pembayaran, pelaporan, dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah.

Menurut Tahar dan Sandy (2012) pengetahuan *self assesement* yang tinggi akan memberikan dorongan bagi Wajib Pajak untuk dapat membayar pajaknya, sehingga semakin tinggi pengetahuannya maka akan timbul pula kepatuhannya dalam membayar pajak. Masyarakat harus berperan aktif dalam meningkatkan penerimaan negara, salah satu caranya

yaitu dengan patuh dalam membayar pajak dan juga menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak setiap tahun kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP). Jumlah Wajib Pajak setiap tahun yang terus meningkat memaksa pemerintah melakukan upaya peningkatan penerimaan negara dari perpajakan dengan melakukan pemutakhiran sistem perpajakan, terutama yang terkait dengan administrasi perpajakan (Tahar *et al.*, 2020). Didukung juga dengan adanya perkembangan teknologi yang berkembang saat ini sehingga memunculkan terobosan baru dari Direktorat Jenderal Pajak dari sistem pelaporan SPT yang awalnya dilakukan secara manual sampai sekarang dilakukan dengan berbasis komputer dan smartphone (Putra dan Padriyansyah, 2019). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak.

Terobosan dan inovasi terbaru itu dinamakan dengan sistem pembaharuan administrasi elektronik atau sistem *e-Filing*. Adanya penggunaan teknologi melalui sistem elektronik ini diharapkan dapat mempersingkat birokrasi yang dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi biaya dalam melaporkan SPT pajak (Syaninditha dan Setiawan, 2017). Menurut penelitian Jayatenaya dan Jati (2018) tujuan adanya penggunaan *e-Filing* itu sendiri yaitu meminimalisir biaya dan efisiensi waktu Wajib Pajak untuk dapat melakukan persiapan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara cepat dan benar. *E-Filing* dapat diakses melalui website Direktorat Jenderal Pajak, penyedia jasa aplikasi, dan *Application Service Provider* (ASP) yang digunakan

Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dalam melakukan penyampaian dan pemberitahuan SPT tahunan secara tepat waktu (Tahar *et al.*, 2020). Adanya *e-Filing* ini Wajib Pajak tidak harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan dan melaporkan SPT. *E-Filing* dapat diakses dimana dan kapan saja tanpa harus ada kehadiran petugas pajak dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri dalam pengelolaan pajaknya (Utami dan Osesoga, 2017).

Pelaporan SPT dengan menggunakan *e-Filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Direktur Jenderal Pajak Suryo Utomo menyatakan, mayoritas Wajib Pajak (WP) telah melaporkan SPT dengan menggunakan layanan *e-Filing* sebanyak 8,64 juta Wajib Pajak. Sedangkan pelaporan manual sebanyak 339.517 Wajib Pajak (CNBC Indonesia, 2020). Hal ini menandakan masih ada kendala dalam penggunaan sistem *e-Filing* karena WP masih ada yang melaporkan SPT secara manual.

Tabel 1. 1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna *E-Filing*

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pengguna <i>E-Filing</i>
2017	22.207	7.231
2018	25.401	7.270
2019	28.893	7.850

Sumber : KP2KP Manna

Adapun jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT melalui sistem *e-Filing* di KP2KP Manna cenderung meningkat setiap tahunnya. Pengguna *e-Filing* pada tahun 2017 berjumlah 7.273 dari 22.207 Wajib

Pajak yang terdaftar. Pada tahun 2018 pengguna *e-Filing* mengalami peningkatan yaitu berjumlah 7.270 dari 25.401 Wajib Pajak yang terdaftar dan tahun 2019 berjumlah 7.850 dari 28.893 Wajib Pajak terdaftar. Walaupun penggunaan *e-Filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun hal itu tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Hal ini membuktikan bahwa masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Penggunaan *e-Filing* ini tidak hanya dilaporkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan tetapi juga dalam sektor UMKM. Perlakuan pajak penghasilan Usaha Mikro, kecil, dan menengah (UMKM) ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2018. Peraturan ini berisi pemberlakuan tarif pajak yang semula 1% diturunkan menjadi 0,5%. Adanya peraturan dan penurunan tarif tersebut diharapkan dapat memberikan keringanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak UMKM dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak dengan menggunakan *e-Filing* (Utama dan Setiawan, 2019). Adanya hal tersebut juga diharapkan akan semakin banyak UMKM yang berkontribusi membangun negeri dalam membayar pajak. Dalam beberapa tahun terakhir ini sektor UMKM telah berhasil menjadi penopang ekonomi di negara Indonesia. Dirjen Pajak Suryo Utomo menyatakan jumlah UMKM di Indonesia menembus 60 juta pelaku usaha, tetapi kontribusi dalam membayar pajak dari UMKM masih sangatlah minim. Setiap tahun penerimaan pajak di sektor UMKM hanya berkisar antara 5 sampai 6

Triliun, hal itu tidak sebanding dengan jumlah UMKM yang terdaftar dalam sistem pajak yang masih sekitar 2,3 juta WP Orang Pribadi dan WP Badan (News.ddtc.co.id, 2020).

Peneliti memilih Kabupaten Bengkulu Selatan karena UMKM dapat berkontribusi untuk menopang ekonomi. Menurut data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan menyatakan adanya 199 usaha kecil dengan modal 33,4 M yang ada di Bengkulu Selatan telah dapat meningkatkan realisasi modal UMKM kuartal I 2018 yang telah mencapai Rp.146,3 M atau meningkat sebesar 121% dibandingkan periode sebelumnya yang hanya sebesar Rp.112,9 M. Hal inilah yang menjadikan Bengkulu Selatan dilirik pemodal karena menjadi daerah penyangga ekonomi untuk tiga kabupaten tetangga, yaitu Seluma dan Kaur di Provinsi Bengkulu, serta Kabupaten Lahat di Provinsi Sumatera Selatan (Bengkulu Antarnews.com, 2018). Berdasarkan data tersebut sudah seharusnya pelaku UMKM rutin dalam melaporkan SPT tahunan karena dapat meningkatkan perekonomian dan penerimaan pajak. Apalagi dengan kecanggihan teknologi saat ini dengan menggunakan *e-Filing* dapat mempermudah WP UMKM dalam pelaporan pajaknya. Adanya kecanggihan tersebut ternyata masih menjadi masalah bagi pelaku UMKM yang mana kebanyakan mereka masih banyak yang tidak mampu mengoperasikan kemajuan teknologi ini.

Menurut data dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Kabupaten Bengkulu Selatan menyatakan

terdapat 1490 UMKM yang terdaftar. Namun, KP2KP Manna menyatakan hanya sekitar 112 UMKM yang telah terdaftar menjadi Wajib Pajak UMKM dan melaporkan SPT menggunakan sistem *e-Filing*. Hal tersebut mengindikasikan masih minimnya penggunaan sistem *e-Filing* yang digunakan untuk membayar pajak. Terdapat faktor yang perlu diperhatikan mengenai penggunaan *e-Filing* agar sesuai dengan yang diinginkan oleh WP dan meningkatkan penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bengkulu Selatan, yaitu persepsi kemudahan, *appearance*, *individualism*, dan kepuasan pengguna.

Persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor dalam penerimaan pengguna (*user acceptance*). Penerimaan pengguna ini merupakan salah satu model dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah lama dikembangkan oleh Davis pertama kali pada tahun 1989 (Davis, 1989). Menurut Night dan Bananuka (2018) sikap seseorang terhadap sistem *e-Filing* seperti persepsi kemudahan akan cepat menyelesaikan pembayaran pajak dikarenakan sistem tersebut mudah, aman, dan hemat waktu. Persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem itu dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari sendiri (Pratama Putra dan Padriyansyah, 2019). Namun terkadang persepsi kemudahan ini tidak dapat dirasakan Wajib Pajak karena kurang terampil dan terbiasa dalam menggunakan atau mengoperasikan sistem *e-Filing* tersebut (Wulandari *et al.*, 2016). Terdapat penelitian terdahulu mengenai persepsi kemudahan, diantaranya

penelitian yang dilaksanakan oleh Syaninditha dan Setiawan (2017) dan studi Mustapha dan Obid (2015) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini tidak sejalan dengan Lizkayundari dan Kwarto (2018). Tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti ingin meneliti kembali apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Individualism merupakan salah satu faktor budaya. Menurut Hofstede (1980) *individualism* merupakan sikap yang memandang bahwa kepentingan pribadi dan keluarga lebih penting dibandingkan kepentingan bersama di dalam suatu kelompok (Armia, 2002). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zaidi *et al.* (2017) menyatakan bahwa *individualism* tidak dapat memoderasi sistem kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-Filing*. Sehingga hal ini dapat dijadikan acuan untuk dijadikan variabel independen dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Faktor lainnya yang diambil dari penelitian (Alghamdi dan Rahim, 2016) yaitu adanya *appearance*. *Appearance* yaitu penampilan menekankan seberapa baik suatu sistem memandu penggunaannya dan betapa mudahnya untuk mengikuti (Kim dan Stoel, 2004)

Menurut Veeramootoo *et al.* (2018) kepuasan pengguna merupakan prediktor yang kuat seseorang untuk menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan. Kepuasan pengguna adalah kepuasan yang muncul karena pengguna secara langsung merasakan manfaat pada saat

menggunakan *e-Filing* (Wulandari *et al.*, 2016). Hal terpenting agar Wajib Pajak itu puas yaitu dengan menghargai dan memberi kenyamanan saat mereka melakukan pembayaran pajak (Tahar dan Rachman, 2014). Kepuasan pengguna ini termasuk di dalam teori model DeLone dan McLean diantara enam kategori lainnya (DeLone dan McLean, 2003). Kepuasan Pengguna pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* (Zaidi *et al.*, 2017). Namun, penelitian ini tidak sejalan oleh Noviana *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Adanya sistem *e-Filing* ini diharapkan masyarakat dapat memenuhi kewajiban dan melaporkan SPT tepat waktu. Hal ini dilakukan sebagai wujud peran aktif masyarakat untuk berkontribusi kepada negara. Dalam agama Islam juga terdapat dalil yang mengatakan bahwa setiap muslim itu harus melaksanakan kewajiban dan membelanjakan harta mereka dengan mematuhi peraturan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Baqarah ayat 195:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya :

Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena Allah sesungguhnya menyukai orang-orang yang berbuat baik”.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang perpajakan dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, *Appearance*, dan *Individualism* terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening”**. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali penerimaan penggunaan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan variabel dalam beberapa penelitian. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Syaninditha dan Setiawan (2017), Mustapha dan Obid (2015), Zaidi *et al.* (2017), Veeramootoo *et al.* (2018) dan Alghamdi dan Rahim (2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel dan model penelitian yang digunakan. Dalam penelitian saat ini terdapat tambahan variabel baru yaitu *appearance*. Serta *individualism* sebagai variabel independen dan pergantian variabel kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

Berdasarkan teori TAM dan TPB variabel kepuasan akan lebih baik jika digunakan sebagai variabel intervening (Purwiyanti dan Laksito, 2020). Variabel *appearance* ini dari sepengetahuan penulis penelitian mengenai penggunaan sistem *e-Filing* belum pernah dilakukan di negara berkembang. *Appearance* sebagai variabel baru karena belum banyak yang meneliti dan berdasarkan saran dari penelitian Nurbaiti *et al.* (2016) bahwa pihak DJP harus dapat meningkatkan tampilan fitur secara visual pada sistem *e-Filing* sehingga lebih menarik dan mempermudah Wajib Pajak.

Serta terdapat perubahan lokasi penelitian di Kabupaten Bengkulu Selatan dan subjek penelitian yaitu Wajib Pajak di sektor UMKM. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada dua hal. Pertama, secara teoritis hasil penelitian diharapkan bisa menjadi sarana pengetahuan baru mengenai variabel apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Kedua, secara praktis dengan adanya penelitian ini juga diharapkan akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* dan membantu KP2KP dalam mengambil kebijakan terutama pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Bengkulu Selatan.

B. Batasan Masalah

1. Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu persepsi kemudahan, *appearance*, *individualism*, dan variabel dependen penggunaan *e-Filing* serta variabel interveningnya yaitu kepuasan pengguna.
2. Ruang lingkup penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak UMKM yang menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT dan terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*?

2. Apakah *appearance* berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah *individualism* berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?
5. Apakah *appearance* berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?
6. Apakah *individualism* berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening?
7. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*?

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah *appearance* berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah *individualism* berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*.

4. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening
5. Untuk mendapatkan bukti empiris *appearance* berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.
6. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah *individualism* berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.
7. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif langsung terhadap penggunaan *e-Filing*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan terkait persepsi kemudahan, *appearance*, *individualism* terhadap keberhasilan penggunaan *e-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan dalam mengembangkan dunia keilmuan di bidang akuntansi, terutama mengenai perpajakan dalam penggunaan *e-Filing*.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menjadi penambah pengetahuan peneliti dan juga menambah pengetahuan tentang faktor apa saja yang mempengaruhi Wajib Pajak UMKM dalam menggunakan *e-Filing*.

b. Bagi kantor pelayanan konsultasi pelayanan pajak (KP2KP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi DJP dapat menjadi informasi tambahan sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak. Terutama dalam merumuskan dan memutuskan pengambilan keputusan terkait meningkatkan penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak UMKM.

c. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penyampaian SPT melalui *e-Filing* bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Wajib Pajak UMKM.

d. Penelitian lebih lanjut

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca serta dapat menjadi bahan referensi atau pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Wajib Pajak UMKM dalam menggunakan *e-Filing* sebagai tambahan pada wacana ilmiah.