

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara berkembang dengan sumber pendapatan terbesar berasal pajak yang digunakan bagi pembiayaan dan pengeluaran negara. Kewajiban Wajib Pajak di Indonesia salah satunya adalah membayar pajak dan melaporkan pajak secara rutin setiap tahun kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP). Pelaporan pajak dilakukan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Dikutip dari website Direktorat Jendral Pajak, SPT adalah surat yang digunakan untuk melaporkan penghitungan pajak, pembayaran pajak, objek pajak, bukan objek pajak, harta, dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan. Sementara SPT Tahunan PPh digunakan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak, yang meliputi SPT tahunan orang pribadi dan SPT tahunan Badan.

Kemajuan teknologi menuntut masyarakat untuk mengembangkan pola pikir agar menciptakan keefektivan dan keefisienan dalam melaksanakan aktivitas. Kemajuan teknologi ini sangat bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya, seperti dalam hal pelaporan SPT pajak. Banyaknya terobosan dan inovasi terhadap sistem pelaporan SPT yang mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi berupa teknologi internet. Pembaharuan

dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan (Ermawati dan Delima, 2016).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memudahkan pelaporan pajak dengan meluncurkan terobosan yaitu E-Filing Pajak. *E-Filing* kependekan dari *electronic-filing* merupakan layanan pelaporan SPT secara *online-real time* menggunakan akses internet. Salah satu keuntungan menggunakan *e-Filing* yaitu Wajib Pajak tidak dituntut untuk melakukan pelaporan pajak secara langsung ke kantor Direktorat Jendral Pajak serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. *E-Filing* dapat memberikan manfaat dari segi waktu dikarenakan Wajib Pajak tidak perlu mengantri untuk menyerahkan berkas secara *offline* kepada petugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Penggunaan *e-Filing* mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, terutama pada tahun 2019 yang disampaikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati bahwa Wajib Pajak yang melapor menggunakan *e-Filing*, yaitu sebesar 94,7% dari total SPT yang diterima. Dengan kata lain, WP yang masih menggunakan cara manual berkisar 374.000 orang. Masih adanya Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing* menandakan masih adanya kendala dalam pemakaian sistem *e-Filing* tersebut.

Pada tahun 2018 telah ada himbauan dari DJP untuk menyampaikan SPT melalui e-Filing. Namun, sampai saat ini pelaporan SPT melalui e-Filing ini belum 100% dilakukan. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai

penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya serta Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan (Devina & Waluyo, 2016).

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Wajib Pajak Kabuapten Rejang Lebong**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
WP Terdaftar Wajib SPT	23,088	26,080	16,529	20,221	25,177	33,033
• Badan	1,035	1,036	1,025	1,347	1,518	1,570
• OP Non Karyawan	3,824	4,369	4,625	7,170	9,277	10,953
• OP Karyawan	18,229	20,675	10,879	11,704	14,382	20,510
Realisasi SPT	14,338	17,787	19,139	18,438	21,740	-
• Badan	455	581	594	700	943	-
• OP Non Karyawan	524	863	2,457	3,342	5,120	--
• OP Karyawan	13,359	16,343	16,088	14,396	15,677	
WP Pengguna E-Filing	-	-	-	13.650	16.299	13.765

Sumber : KPP Pratama Curup

Pada tahun 2018 jumlah Wajib Pajak terdaftar SPT di Kabupaten Rejang Lebong adalah 20.221 WP dengan realisasi SPT 18.438 WP sementara jumlah pengguna *e-Filing* adalah 13.650 WP dengan jumlah pengguna *e-Filing* terbanyak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Pada Tahun 2019 jumlah Wajib Pajak terdaftar SPT adalah 25.177 WP dengan realisasi SPT 21.740 WP sementara jumlah pengguna *e-Filing* adalah 16.299 WP dengan jumlah pengguna *e-Filing* terbanyak adalah Wajib Pajak Orang

Pribadi Karyawan. Hal tersebut menandakan bahwa pengguna *e-Filing* dari kalangan Wajib Pajak badan dan Wajib Pajak Non Karyawan masih rendah.

Hasil pada tahun 2019 menunjukkan rendahnya tingkat pelaporan SPT dikalangan pelaku bisnis di Rejang Lebong meskipun telah disosialisasikan berbagai cara dan layanan untuk melakukan pelaporan SPT yaitu baik secara *offline* maupun secara *online* dengan menggunakan *e-Filing* pajak. Dikutip dari berita RMMOL Bengkulu berdasarkan data di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari pedagang, pemilik warung, hingga tauke diwilayah itu sebanyak 9.277 WP, sedangkan yang melaporkan SPT tahunan belum mencapai 25 persen (Mardani, 2019)

*E-Filing* memberikan dampak perubahan kepada sistem pemungutan pajak di Indonesia. Sistem pajak di Indonesia awalnya menganut sistem *Official Assessment System* dimana petugas pajaklah yang mempunyai peran aktif sementara Wajib Pajak memiliki peran pasif dalam menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajak. Pada saat ini, sistem *Self Assessment System* yang menuntut masyarakat untuk berperan aktif dalam perhitungan, pembayaran dan pelaporan besaran pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem aplikasi maupun *real-time* yang telah disediakan pemerintah. Perubahan sistem tersebut merupakan suatu langkah pembaharuan dalam bidang perpajakan terutama pada administrasi perpajakan. Sistem ini mendorong wajib pajak untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam perhitungan pajaknya (Faizal dkk., 2017).

Salah satu teori yang berkaitan dengan perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi informasi seperti *e-Filing* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Tujuan dari diberlakukannya layanan *e-Filing* adalah memudahkan pengguna, namun harus dilakukan pengukuran terhadap layanan *e-Filing* untuk dapat mengetahui manfaat dari layanan tersebut. Untuk mengetahui tingkat penerimaan teknologi *e-Filing* tersebut, maka dapat digunakan dengan cara pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* (Widiyanesti, 2016)

Kontribusi dari pajak merupakan yang terbesar, namun kontribusi dari penerimaan pajak dan pelaporan pajak (Usaha Mikro Kecil Menengah) UMKM masih sangat kecil meskipun telah diterapkan Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 yang mengatur penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM dari 1 persen turun menjadi 0,5%. Dikutip dari berita Majalah Pajak sumbangan penerimaan pajak dari sektor UMKM di tahun 2018 sekitar Rp 5,7 triliun yang masih sangat kecil dibandingkan total penerimaan perpajakan nasional Rp1500 triliun (Hifni, 2019). Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah mencatat jumlah pelaku UMKM Indonesia mencapai hampir 60 juta pelaku usaha pada tahun 2017 yang tersebar di seluruh Indonesia. Dari 60 juta pelaku usaha, baru  $\pm 2,3\%$  (1,4 juta pelaku usaha) terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Mariana, 2020). Menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah pada tahun 2018 jumlah pelaku UMKM di Indonesia yang terdaftar mencapai 64.194.057 unit atau 99,99% dari total

jumlah pelaku usaha nasional serta terdapat 1,88 juta WP UMKM yang membayar pajak. Pada tahun 2019 jumlah Wajib Pajak (WP) UMKM yang membayar pajak hanya sebanyak 2,31 juta WP. Hal tersebut menandakan bahwa masih banyak pelaku usaha yang belum terdaftar sebagai WP. Hal tersebut merupakan potensi pajak baru bagi pemerintah karena masih lebih dari 58 juta Wajib Pajak UMKM yang belum membayar dan melaporkan pajak (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, 2019).

Terdapat peningkatan jumlah pembayaran dan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak dari tahun 2017-2019 meskipun jumlah Wajib Pajak UMKM meningkat, penerimaan pajak yang bersumber dari UMKM masih minim dan menunjukkan bahwa tingkat pelaporan Wajib Pajak UMKM masih rendah. UMKM merupakan salah satu sektor penghasil pajak yang ada di Indonesia namun kontribusi dari penerimaan pajak ini masih rendah. UMKM memegang peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sejak masa orde baru, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah salah satu dari fondasi kuat pembangunan nasional (Putri, 2019). Untuk meningkatkan penerimaan dan pelaporan negara yang berasal dari pajak penghasilan UMKM dibutuhkan banyak usaha untuk menyadarkan WP pentingnya membayar dan melaporkan pajak bagi pembangunan negara.

Pelaporan SPT baik secara *offline* dan *online* ini wajib dilakukan oleh Wajib Pajak (WP) baik badan maupun perseorangan termasuk pada WP Non Karyawan yaitu pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Masih rendahnya tingkat kesadaran WP UMKM masih menjadi hambatan meskipun

pemerintah telah menyediakan opsi layanan pelaporan SPT seperti salah satunya *e-Filing*. Menurut Penelitian Tahar dan Rachman (2014) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Peneliti memilih Kabupaten Rejang Lebong karena merupakan daerah dengan potensi pengembangan UMKM yang cukup besar. Data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah provinsi Bengkulu pada tahun 2017 pada Kabupaten Rejang lebong berjumlah 4100 UMKM serta terus meningkat pada tiap tahunnya yaitu 4300 UMKM pada 2018-2019 dan 5329 UMKM pada 2020 . Melihat perkembangan UMKM yang ada di Rejang Lebong menjadi daya tarik peneliti untuk mengetahui apakah pelaku bisnis UMKM ini telah melaksanakan kewajiban perpajakannya atau tidak melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong dalam melaporkan pajak melalui *e-Filing*. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pemerintah dan KPP untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak dan menjadi pertimbangan bagi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Dalam salah satu ayat Al-quran perintah untuk membayar pajak dengan patuh telah disinggung. Hal tersebut tertuang dalam surat At-Taubah ayat 29:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ  
 دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya : “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Penggunaan *e-Filing* diharapkan dapat memberikan hasil positif dalam peningkatan jumlah pelaporan SPT oleh WP sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari penerimaan pajak. Meskipun terdapat peningkatan pelaporan SPT setiap tahunnya namun masih tetap diperlukan analisis dan perbaikan sistem untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing* tersebut. Penggunaan *e-Filing* dipengaruhi oleh banyak faktor seperti persepsi kebermanfaatannya, *individualism*, *appearance* dan kepuasan pengguna dimana faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap penggunaan *e-Filing* oleh WP.

Salah satu hal yang dipertimbangkan dalam penggunaan *e-Filing* adalah dari segi kebermanfaatannya. Persepsi kebermanfaatannya dalam konteks *e-Filing* adalah penilaian dari Wajib Pajak dalam hal menggunakan *e-Filing* tersebut apakah *e-Filing* tersebut dapat memberikan pengaruh yang baik bagi Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak mendapatkan banyak manfaat dari penggunaan *e-Filing* maka dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* serta Wajib Pajak tersebut akan terus menggunakannya dalam pelaporan SPT.

Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* (Utami dan Osesoga, 2018). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Noviana, dkk (2015) yang menemukan bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada penerapan *e-Filing*.

Faktor lain yaitu *Appearance* yang diartikan sebagai penampilan dari *e-Filing* tersebut. *Appearance* ini berefek kepada kepuasan pengguna serta berhubungan dengan seberapa baiknya tampilan *e-Filing* itu dapat menarik dan memandu pengguna agar dapat menggunakan *website* dengan baik sehingga pengguna cenderung akan menggunakannya kembali. Kualitas tampilan pada *website* merupakan daya tarik bagi pengguna, apabila tampilan *website* menarik secara visual serta menyediakan fitur yang lengkap maka akan menambah pengetahuan pengguna mengenai cara menggunakan layanan tersebut. Penampilan adalah salah satu faktor paling kritis yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan sistem online (Alghamdi, 2016). Standar desain situs web *e-Government* yang lebih tinggi akan terkait secara positif pada tingkat adopsi pengguna yang lebih tinggi dari situs web *e-Government* (Alomari dkk., 2012).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* serta dapat dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, *Individualism* dan *Appearance*. Kepuasan pengguna ini merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tinggi atau rendahnya penggunaan *e-Filing* karena ukuran kepuasan pada tiap pengguna adalah berbeda-beda sesuai

dengan aspek apa yang dibutuhkan oleh pengguna seperti aspek kebermanfaatan, dampak individu, dan tampilan. Maka dari itu kepuasan dapat memberikan dampak terhadap penggunaan *e-Filing* ini. Penelitian yang dilakukan Utami dan Osesoga (2018) Kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan A.R (2018) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi yang baik secara umum, baik berupa fasilitas atau fitur-fitur maupun fleksibilitas yang ada pada sistem *e-Filing*, ternyata belum mampu meningkatkan intensitas penggunaan sistem. Penggunaan variabel Kepuasan Pengguna tersebut masih jarang digunakan sebagai variabel mediasi, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening dengan didukung oleh teori ISSM.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, Peneliti menambahkan variabel independen yaitu *individualism*. Menurut Zaidi, dkk (2017) pengguna yang individualis memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Variabel *individualism* ini jarang digunakan oleh peneliti sebagai variabel independen yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Penggunaan variabel Individualism ini disarankan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (G. J. Udo dkk., 2010). Berdasarkan pada hal tersebut peneliti tertarik untuk menggunakan variabel individualism ini sebagai variabel independen. Selain itu, inkonsistensi pada hasil penelitian pada variabel persepsi kebermanfaatan,

*Appearance* dan kepuasan pengguna menarik minat peneliti untuk menguji variabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penggunaan *e-Filing* dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, *Appearance*, dan *Individualism* terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening”**.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian Zaidi, dkk (2017), Alomari, dkk (2012), Syaninditha & Setiawan (2017), Utami dan Osesoga (2018) dan Akram, dkk (2019). Penelitian ini menggunakan persepsi kebermanfaatan dan *appearance* sebagai variabel independen serta variabel kepuasan pengguna sebagai variabel intervening terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai variabel dependen. Penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada penggunaan variabel baru yaitu *Individualism* sebagai tambahan pada variabel independen dan penggunaan variabel kepuasan pengguna sebagai pemediasi. Selain itu terdapat perbedaan pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rejang Lebong.

## **B. Batasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian terkait penelitian, yaitu :

1. Penelitian ini berfokus pada penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu

2. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini persepsi kebermanfaatan, *appearance*, *individualism* melalui kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing*
3. Penelitian ini dilakukan pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Curup sebagai Wajib Pajak

### C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kebermanfaatan 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 kebermanfaatan 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**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah persepsi kebermanfaatan 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 kebermanfaatan berpengaruh positif tidak langsung terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.
5. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah *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**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang perpajakan yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi literatur dan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai *e-Filing*.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pemerintah**

Hasil penelitian ini diharapkan pemerintah dapat mengetahui faktor pendorong dan penghambat penggunaan *e-Filing* sehingga menjadi bahan pertimbangan pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada masyarakat supaya kepuasan masyarakat meningkat yang kemudian meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-Filing*.

#### **b. Bagi masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat mengenai penggunaan *e-Filing* bagi pihak yang masyarakat khususnya pada Wajib Pajak UMKM.

**c. Bagi Perguruan Tinggi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi penelitian selanjutnya pada bidang perpajakan sehingga dapat menjadi rujukan penelitian penggunaan *e-Filing* terhadap Wajib Pajak UMKM kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu.

**d. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada peneliti serta dapat memahami persepsi kebermanfaatan, *Individualism, Appearance* terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna.