

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki berbagai macam sumber pendapatan. Menurut Menteri keuangan Sri Mulyani, salah satu pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) adalah pajak. Pajak merupakan iuran atau kontribusi wajib kepada negara untuk keperluan negara dan masyarakat yang bersifat memaksa. Pendapatan pajak di Indonesia menjadi kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan negara, karena hal tersebut sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Penerimaan pajak juga memiliki peran yang besar untuk meningkatkan aset negara, sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengupayakan peningkatan penerimaan dalam sektor pajak setiap tahunnya (Pratami *et al.*, 2017).

Dikutip dalam *website* Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2019) pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2019 hanya mencapai 82,5% dari target APBN tahun 2019. Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2020, realisasi penerimaan perpajakan kembali tidak mencapai target, hingga Juli 2020 tercatat senilai Rp 711 triliun atau 50,6% dari target Rp 1.404,5 triliun. Dapat dilihat adanya terjadi kontraksi 12,3% dibandingkan realisasi akhir Juli 2019 yaitu senilai Rp 810,6 triliun (Kurniati, 2020). Pada penelitian Tahar *et al.*, (2020) menyebutkan bahwa jumlah Wajib Pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, terutama setelah adanya

program kebijakan dan pengampunan pajak, seharusnya dengan adanya peningkatan jumlah wajib pajak, penerimaan perpajakan tentu akan meningkat tetapi seperti tahun-tahun sebelumnya, jumlah penerimaan pajak tidak pernah mencapai target. Hal ini memaksa pemerintah agar melakukan tindakan peningkatan penerimaan negara dari perpajakan dengan melakukan perubahan terutama pada sistem administrasi perpajakan. Adanya perkembangan teknologi yang saat ini sedang gencar dilakukan karena dirasa efektif, efisien dan tentunya memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas dalam berbagai aspek bisnis, sehingga selalu memberikan inovasi baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi melalui internet (Venkatesh *et al.*, 2012). Omondi *et al.*, (2014) juga menjelaskan seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi yang telah mengalami kemajuan akan mempengaruhi segala bidang dan aspek kehidupan. Hal ini menjadi inovasi baru bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengubah sistem administrasi perpajakan yang sebelumnya menggunakan pelaporan SPT secara manual menjadi berbasis elektronik (Putra dan Padriyansyah, 2019).

Pemerintah menyadari pentingnya perkembangan teknologi tersebut sehingga pemerintah cepat beralih pada sistem berbasis internet atau elektronik, agar dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada penggunanya termasuk dalam pengarsipan pajak elektronik (Mardiana *et al.*, 2015; Halim *et al.*, 2017). Dikutip dalam *website* Kementerian Keuangan (2019), Menteri keuangan Sri Mulyani mengatakan “Dengan munculnya era digital pada saat sekarang ini

merupakan sesuatu yang tidak bisa kita hindari. Bahkan sekarang sudah mendikte arah maupun jenis, dan bentuk dari kegiatan ekonomi”. Peranan TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer sehingga TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, dan akurat (Rifauddin 2016).

Direktorat mengeluarkan keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 14 Mei 2004. Keputusan yang dikeluarkan oleh DJP tersebut memuat tentang penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dilakukan secara elektronik yang selanjutnya disebut *e-Filing*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Sari dan Erawati, 2018).

Pada penelitian Maisiba dan Atambo, (2016) menjelaskan dengan penyampaian SPT secara elektronik ini membuat Wajib Pajak tidak harus datang dan mengantri untuk bertemu langsung dengan petugas pajak. Selain itu bagi Wajib Pajak yang melakukan transaksi cukup besar tidak perlu melampirkan dokumen dalam jumlah banyak. Penggunaan sistem *e-Filing* ini dilakukan dengan tujuan agar Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, baik melaporkan ataupun membayar pajak terhutangannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih mudah dilakukan dan juga untuk

membentuk administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan hal ini disebutkan pada penelitian Mustapha dan Obid (2015).

Dalam penggunaan *e-Filing* Wajib Pajak dapat mengakses melalui *website* DJP (Direktorat Jendral Pajak) atau ASP (*Application Service Provider*) yang biasa dikenal Penyediaan Layanan SPT Elektronik (Tahar *et al.*, 2020). Sementara itu Hanum (2019) menjelaskan bahwa sistem *e-Filing* disediakan sebagai solusi untuk pengguna sistem yaitu pembayar pajak dengan layanan cepat dan mudah tanpa harus datang dan mengantri ke kantor layanan pajak saat melaporkan SPT, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Pada penelitian Azmi dan Kamarulzaman (2010) yang membahas beberapa manfaat dari aktivitas online, diantaranya adalah bahwa internet memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi hanya dengan klikan mouse saja. Kemudahan inilah yang menjadi pendorong utama dalam penerapan *e-Filing*.

Pada penelitian Azmi dan Kamarulzaman (2010) menjelaskan bahwa *e-Filing* memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yaitu dari segi waktu mengajukan, tempat melakukan pengarsipan, kemudahan penggunaan, pencarian informasi dan transaksi online yang dimana hal tersebut tidak bisa kita dapatkan ketika melakukan pelaporan pajak secara manual. Dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya dapat dipengaruhi oleh dimensi tertentu (Hanum, 2019). TAM berasumsi bahwa sikap individu pada sebuah sistem akan berdampak pada motivasi (niat) untuk menggunakannya (Udo *et al.*, 2010). Menurut penelitian

Rahayu (2012) melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-Filing*) akan meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan. Dan juga dengan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik ini Wajib Pajak orang Pribadi, Wajib Pajak Badan hingga Wajib Pajak UMKM dapat melakukan pelaporan SPT dari rumah, kantor ataupun tempat usahanya. Hal ini tentunya akan membantu meminimalisir biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor Pajak. Selain itu, dengan sistem *e-Filing* ini juga memberikan manfaat kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT agar mempercepat proses pengarsipan laporan sehingga hal ini dapat mempengaruhi peningkatan jumlah penerimaan pajak.

Berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak jumlah pengguna *e-Filing* pada tahun 2018 sebanyak 8.954.122 Wajib Pajak dan ditahun 2019 menjadi 9.152.817 Wajib Pajak, maka dapat dilihat adanya pertumbuhan yang cukup besar yaitu 8,83% Wajib Pajak pengguna *e-Filing* dari tahun 2018 (Djponline.pajak.go.id n.d.). Berdasarkan data yang ada membuktikan bahwa penggunaan *e-Filing* di Indonesia sudah mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* cukup efektif digunakan oleh Wajib Pajak. Dengan adanya pembaharuan sistem arsip elektronik perpajakan ini yaitu *e-Filing* tidak hanya Wajib Pajak Orang pribadi atau Wajib Pajak Badan saja yang sudah melaporkan SPT tahunan secara *online* dan *real time* melalui website DJP (Direktorat Jendral Pajak) atau ASP (*Application Service Provider*). Wajib Pajak

UMKM dan UKM juga didorong untuk melaporkan SPT tahunannya dengan menggunakan *e-Filing*.

Pemerintah menaruh perhatian yang serius terhadap pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Sektor UMKM berperan strategis dalam struktur perekonomian Indonesia dengan kontribusi sektor UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Sehingga UMKM hingga kini masih menjadi salah satu sektor unggulan, bahkan jadi penopang utama perekonomian Indonesia yang terbukti tahan dari berbagai krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada saat terjadinya krisis moneter. Pada saat krisis moneter yang terjadi di tahun 1997, bisnis UMKM justru menjadi tulang punggung perekonomian pada saat itu. (Utama dan Setiawan, 2019). UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) menjadi salah satu sektor usaha yang berkontribusi dalam pertumbuhan penerimaan PDB. Sejak masa orde baru, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah salah satu dari fondasi kuat pembangunan nasional. Dari tahun ke tahun kontribusi UMKM meningkat membuatnya menjadi penunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Selain kontribusinya yang nyata, Putri *et al.*, (2019) menjelaskan UMKM juga ikut serta membantu menurunkan angka pengangguran dengan menyerap tenaga kerja.

Menurut data yang tercatat dalam Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Pusat Statistik, *United Nation Population Fund*, jumlah pelaku UMKM di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 58,97 juta orang. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 yang mencapai

kurang lebih 265 juta jiwa maka sekitar 23 persen dari jumlah penduduk merupakan pelaku UMKM. Angka penting lainnya adalah kontribusi UMKM pada tahun 2018 yang mencapai lebih dari 60 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyerap lebih dari 90 persen tenaga kerja di Indonesia. Pada penelitian Dluhah (2020) menyebutkan bahwa UMKM merupakan salah satu sektor bisnis yang sedang berkembang di Indonesia dengan jumlah mencapai 98,7% atau lebih dari 59 juta pada tahun 2019. Dilihat dari besarnya peningkatan jumlah pelaku UMKM dan adanya kontribusi signifikan terhadap PDB dan penyerapan tenaga kerja menunjukkan bahwa UMKM memegang peranan vital terhadap perekonomian Indonesia.

Jumlah pelaku UMKM di Indonesia memang selalu meningkat, tetapi sektor ini dikatakan termasuk Wajib Pajak yang susah untuk dipajaki (*hard to tax*). Jumlah Wajib Pajak pelaku UMKM yang terdaftar dalam sistem administrasi perpajakan serta penerimaan pajak yang berasal dari UMKM juga masih jauh dari kondisi yang seharusnya. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menerangkan bahwa kontribusi penerimaan pajak pada 2018 dari sektor UMKM berada dikisaran Rp5,7 triliun atau masih sangat minim apabila dibandingkan dengan total penerimaan perpajakan nasional yang mencapai sebesar Rp1.500 triliun (Sukarno 2019). Salah satu faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut adalah jumlahnya yang besar sehingga tidak mungkin untuk mengawasi dengan cermat dan intensif serta penghasilan mereka kecil.

Pemerintah berusaha mendorong peran masyarakat dalam kegiatan ekonomi formal, agar adanya peningkatan penerimaan pajak dari para pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia, seiring masih minimnya kontribusi dari sektor tersebut meskipun secara volume jumlah pelaku usaha terbilang mayoritas, sehingga diperlukan kebijakan untuk memberi kemudahan yang diwujudkan melalui kebijakan relaksasi perpajakan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (PP 23), yang menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 (PP 46). Dalam kebijakan ini, Pemerintah memangkas tarif PPh Final yang sebelumnya 1 persen menjadi 0,5 persen bagi Wajib Pajak yang memiliki usaha dengan peredaran bruto (omzet) sampai dengan Rp4,8 miliar per tahun (Djponline.pajak.go.id n.d.). Tarif baru PPh Final ini tentunya lebih meringankan beban pajak yang harus ditanggung sehingga Wajib Pajak pelaku UMKM akan mendapatkan tambahan simpanan modal yang dapat digunakan untuk mengembangkan usaha.

Pemerintah Provinsi Bengkulu saat ini telah berupaya mengoptimalkan UMKM di Provinsi Bengkulu salah satunya dengan pembiayaan pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan pembiayaan Ultra Mikro (UMI). Diungkapkan oleh Kepala Biro Ekonomi dan SDA Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu, Anzori Tawakal, bahwa peran UMKM di bidang pertumbuhan ekonomi sangat besar. Bahkan mampu menghasilkan 60 persen untuk pertumbuhan ekonomi nasional (Imran, 2019). Untuk penyaluran KUR sendiri di Provinsi Bengkulu pada bulan Agustus 2019 sudah mencapai Rp 1,1 Triliun dengan jumlah debiturnya yaitu ada

33 ribu dan telah mengalami peningkatan secara terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pelaku UMKM di Provinsi Bengkulu. Tidak hanya di provinsi saja pemerintah juga berupaya mengoptimalkan UMKM hingga kabupaten-kabupaten yang ada di Provinsi Bengkulu.

Dinas Perindag koperasi dan UMKM Kabupaten Lebong menyatakan adanya peningkatan realisasi modal yang cukup besar di tahun 2019 pada 104 UMKM yang tersebar di 12 kecamatan di Kabupaten Lebong dengan modal sebelumnya yaitu 22,1 M meningkat menjadi 89,3 M. Meskipun pelaku UMKM Kabupaten Lebong sudah cukup optimal dalam peningkatan realisasi modal, namun dalam hal penerimaan pajak dari wajib pajak UMKM dengan penggunaan *e-Filing* masih kurang optimal. Menurut data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bengkulu pada tahun 2017 pada Kabupaten Lebong terdapat 1.879 UMKM, ditahun 2018 terdapat 2.017 UMKM dan di tahun 2019 meningkat menjadi 3.500 UMKM yang tersebar pada 12 kecamatan di Kabupaten Lebong. Hal ini menunjukkan peningkatan jumlah pelaku UMKM di Kabupaten Lebong dikarenakan UMKM dirasa sebagai penopang perekonomian masyarakat di Kabupaten Lebong.

Meskipun jumlah pelaku UMKM setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan akan tetapi KPP Pratama Rejang Lebong menjelaskan bahwa jumlah pelaku UMKM yang terdaftar dan melaporkan SPT tahunannya hanya 2.800 UMKM dan wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan menggunakan sistem *e-Filing* hanya sekitar 130 UMKM. Hal ini tentunya terjadi karena beberapa

faktor yang menjadikan Wajib Pajak enggan berkontribusi dalam membayar pajak dan masih sangat minimnya WP yang menggunakan sistem *e-Filing*. Berdasarkan hal tersebut perlu diteliti beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Lebong dalam penggunaan *e-Filing*, yaitu persepsi kemudahan, *appearance*, *individualism* dan kepuasan pengguna.

Di dalam agama Islam juga menerangkan dalil berkaitan mengenai bahwa setiap muslim harus menaati apa yang sudah diperintahkan sama halnya dalam membayar pajak yang sudah diperintahkan oleh pemerintah. Salah satu ayat yang menjelaskan terdapat pada QS. An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

Dari ayat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa setiap muslim harus mematuhi apa yang diperintahkan oleh Allah swt, Rasul maupun ulil amri yang merupakan penetapan hukum Allah. Sama halnya dengan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya. Wajib pajak harus menaati peraturan yang ada di negara karena itu adalah peraturan yang diatur oleh pimpinan negara dan harus ditaati.

Penggunaan *e-Filing* sendiri diharapkan dapat memberikan sisi positif bagi pengguna sistem tersebut. Persepsi kemudahan harus dirasakan oleh pengguna.

Persepsi kemudahan adalah penilaian individu berkaitan dengan teknologi yang akan digunakan nantinya tidak membuat repot pengguna saat menggunakan dan tentunya teknologi tersebut mudah dipahami (Waluyo 2019). Pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pertama kali pada tahun 1989, tingkat yang dapat diterima oleh pengguna teknologi informasi ditentukan oleh lima konstruk dan persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor dalam model tersebut (Davis 1989).

Pada penelitian Pratama Putra dan Padriyansyah, (2019) menjelaskan persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari sendiri. Karena ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu mengenai persepsi kemudahan, pada penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) Syaninditha dan Setiawan (2017), Zaidi *et al.*, (2017), dan Tahar *et al.*, (2020) dimana persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan Lizkayundari dan Kwarto, (2018) yang menyatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-Filing*. Karena tidak konsistennya penelitian tersebut, maka dari itu peneliti

ingin meneliti kembali apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dalam model teori IS DeLone dan McLean tahun 1992, kepuasan pengguna termasuk diantara enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi Farizi *et al.*, (2020). Kepuasan pengguna merupakan prediktor yang kuat sehingga membuat seseorang untuk menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan hal ini di jelaskan oleh Veeramootoo *et al.*, (2018). Kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Niat untuk terus menggunakan sitem informasi terutama didasarkan pada kepuasan dengan penggunaan sistem informasi sebelumnya Bhattacharjee, (2001). Literatur sistem informasi membuktikan hubungan yang erat antara kepuasan dan niat berkelanjutan.

Dalam studi penelitian Chan *et al.*, (2007) tentang niat melanjutkan pembelajaran berbasis web, menunjukkan bahwa kepuasan adalah penentu terkuat dari penggunaan berkelanjutan. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut Dumpe *et al.*, (2015). Begitu juga dengan penggunaan terhadap *e-Filing* jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem tersebut dan memungkinkan pengguna untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Dalam penelitian Lizkayundari dan Kwarto, (2018), Rusmanto dan Widuri, (2017),

Zaidi *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Noviana *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor lainnya yaitu *appearance*. Dimana *appearance* menjadi salah satu variabel yang diartikan sebagai penampilan atau tampilan dari suatu sistem. Dengan penampilan atau *appearance* dari sistem yang baik dan menarik maka akan berdampak baik juga terhadap pengguna (Yang *et al.*, 2017). *Appearance* atau web design ini berkaitan dengan teori DeLone dan Mclean disebutkan bahwa terdapat faktor kualitas sistem yang mana dimensi ini termasuk pada konten situs *web* atau aplikasi *web* (DeLone dan McLean, 2003). Variabel *appearance* ini masih belum banyak digunakan sebagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Terdapat penelitian-penelitian terdahulu mengenai *appearance*, pada penelitian yang dilakukan oleh Larasati., *et al* (2019) bahwa kualitas sistem yang masih sulit, tidak mudah, dan tidak praktis yang belum memenuhi kebutuhannya akan mempengaruhi seseorang dalam penggunaan *e-Filing* ataupun tidak menggunakan *e-Filing*. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Akram *et al.*, (2019) dan Alomari *et al.*, (2012). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk menggunakan variabel *appearance* sebagai variabel independen. Selain itu karena tidak konsistennya hasil penelitian-penelitian sebelumnya pada variabel *appearance* menjadikan peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel tersebut terhadap penggunaan terhadap *e-Filing*.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya adanya penambahan variabel oleh peneliti yaitu variabel *individualism*. Variabel *Individualism* ini sebenarnya merupakan salah satu faktor budaya menurut Hofstede (1980) dalam Zaidi *et al.*, (2017). *Individualism* adalah sikap yang memandang bahwa kepentingan pribadi dan keluarga sebagai kepentingan utama. *Individualism* terdiri dari beberapa tingkat penekanan atau penguatan tentang tindakan yang melibatkan individualitas orang atau kelompok, dengan kepentingan individu menjadi lazim, dengan menghormati masing-masing, terlepas dari siapa mereka, dalam pengakuan dari orang sebagai makhluk unik. Pada penelitian Liu dan Tang (2007) menyatakan seseorang yang *individualism* lebih melihat dirinya sebagai individu yang mandiri daripada sebagai bagian dari kelompok. Proses teknologi informasi tata kelola akan diikuti, memungkinkan pelestarian, dalam istilah praktis, orientasi menuju *individualism*.

Penelitian yang menggunakan variabel *individualism* dalam penggunaan *e-Filing* sepengetahuan peneliti masih belum banyak diteliti. Penelitian-penelitian sebelumnya dengan variabel *individualism* cenderung diukur dengan variabel *use behavior*, tingkat konservatisme dan *e-commerce* seperti penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Dirgahayu, (2018) dan Nugroho *et al.*, (2020). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Udo dan Bagchi (2011) menemukan *individualism* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sedangkan dalam penelitian Zaidi *et al.*, (2017) menemukan bahwa *individualism* tidak dapat memoderasi faktor hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.

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 penggunaan terhadap sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak UMKM dengan menggunakan variabel dari beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Syaninditha dan Setiawan (2017), Zaidi *et al.*, (2017), Veeramootoo *et al.*, (2018), Alghamdi dan Rahim (2016), Alomari *et al.*, (2012) dan Lizkayundari dan Kwarto, (2018).

Penelitian ini menggunakan persepsi kemudahan, *appearance* dan *Individualism* sebagai variabel independen serta variabel kepuasan pengguna sebagai variabel intervening terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai variabel dependen. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah didalam penelitian saat ini peneliti menambahkan variabel *individualism* sebagai variabel independen. Dimana variabel ini masih jarang digunakan sebagai variabel independen yang digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap penggunaa *e-Filing*. Dan juga adanya variabel kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yang berbeda yaitu pada UMKM di Kabupaten Lebong. Selain itu, juga terdapat perubahan lokasi sampel yaitu di Kabupaten Lebong. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan juga secara praktis.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas dalam penelitian ini mempunyai batasan masalah , yaitu:

1. Ruang lingkup penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Lebong yang menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu.
2. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan, *Appearance*, *individualism*, kepuasan pengguna terhadap Penggunaan *e-Filing*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ditarik sebagai berikut:

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 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

1. Aspek teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan maupun wawasan ilmiah bagi penulis dan pembaca mengenai persepsi kemudahan, *appearance*, dan *individualism*, terhadap penggunaan *e-Filing*, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain yang sejenis, khususnya di bidang akuntansi.

2. Manfaat di Bidang Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini telah didapat dalam perkuliahan dan menjadi penambah pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak UMKM Khususnya faktor persepsi kemudahan, *appearance*, dan *individualism* yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

- b. Bagi kantor pelayanan pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi KPP dalam memberikan pelayanan yang prima melalui *e-Filing* bagi Wajib Pajak UMKM. Manfaat yang dimaksud adalah hasil dari penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dalam membuat atau mengeluarkan kebijakan dan pengambilan keputusan khususnya terkait dalam penggunaan *e-Filing*.

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. Selain itu, dapat menjadi bahan referensi atau pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi khususnya bagi Wajib Pajak UMKM dalam menggunakan *e-Filing*.