

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara membutuhkan biaya untuk menjalankan kewajiban dan memenuhi kebutuhan warga negaranya dalam mencapai kemakmuran. Agar dapat memenuhi seluruh kebutuhan negara, maka memerlukan pendapatan termasuk juga pada Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Terdapat berbagai sumber pendapatan yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya bersumber dari pajak yang merupakan sumber pendapatan terbesar bagi NKRI. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati penerimaan pajak pada tahun 2023 mencapai Rp1.869,2 triliun, melebihi dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang sebesar 108,8%. Pencapaian tersebut tumbuh 8,9% jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2022. Dengan demikian, pemungutan pajak merupakan pendapatan utama dan bagian penting bagi NKRI (Candra, 2023).

Menurut Anisa dan Suprajitno (2020), penerimaan pajak yang digunakan untuk mencapai kemakmuran pada dasarnya sebagian besar digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur. Pembangunan infrastruktur tersebut seperti halnya pembangunan sekolah, perpustakaan kota, jalan tol, sektor kesehatan, dan infrastruktur lainnya. Hal inilah yang mendasari pemerintah untuk secara efektif memaksimalkan pendapatannya dari semua sumber pendapatan negara, terutama pajak. Namun demikian, meskipun pajak digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur, masih banyak masyarakat yang tetap memilih untuk tidak membayar pajak.

Seiring dengan hal yang disebutkan di atas, maka berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Berdasarkan hasil Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 yang diterbitkan, terjadi perubahan mendasar terkait dengan modernisasi pajak yang terjadi di awal tahun 2004 dengan dikeluarkannya layanan *e-Filing*. Menurut Mayliani (2022), dengan teknologi informasi yang kian berkembang, adanya sistem *e-Filing* sangat membantu dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Wajib Pajak akan lebih mudah menjalankan kewajibannya tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaporannya. Selain itu, pengiriman data SPT Tahunan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi besarnya biaya pemrosesan dan beban administrasi laporan pajak.

Manfaat lain yang dirasakan bagi pemerintah khususnya DJP dengan adanya sistem *e-Filing* dapat memudahkan dalam pengelolaan pajak (Anisa dan Suprajitno, 2020). Berdasarkan informasi yang termuat dalam *DDTC News* pada bulan Mei tahun 2023, Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Kanwil Jawa Timur II, Heru Susilo menuturkan bahwa terjadi kenaikan dalam pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan menggunakan *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 90,38%, tahun 2022 sebesar 90,45%, dan selanjutnya pada tahun 2023 naik sebesar 2,68% dengan capaian 93,13%. Namun, dalam praktiknya

masih terdapat WPOP di Kabupaten Ponorogo yang belum memahami dan memanfaatkan efektivitas pelaporan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* (Ramayanti dkk, 2021).

**Tabel 1.1 Data Pelaporan Pajak WPOP di KPP Pratama Ponorogo**

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Pelaporan SPT			Persentase Naik/Turun Pelaporan SPT		
		<i>e-Filing</i>	e-SPT	Manual	<i>e-Filing</i>	e-SPT	Manual
2018	64.074	18.830	688	10.795			
2019	71.737	31.035	24	3.253	+64,8%	-96,5%	-69,8%
2020	79.636	38.122	15	2.126	+22,8%	-37,5%	-34,6%
2021	163.375	37.510	11	2.895	-1,6%	-26,6%	+36,1%
2022	169.404	37.405	-	6.847	-0,28%	-	+146,6%
2023	179.840	34.212	-	5.149	-8,5%	-	-24,7%

Sumber: KPP Pratama Ponorogo (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan hasil persentase pergerakan dari pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing*, e-SPT dan cara manual yang mengalami peningkatan dan penurunan. Peningkatan ditandai dengan simbol positif (+), sedangkan penurunan ditandai dengan simbol negatif (-). Terlihat bahwa penyampaian SPT Tahunan oleh WPOP di Kabupaten Ponorogo dengan menggunakan *e-Filing* terus mengalami penurunan signifikan mulai tahun 2021, meskipun terjadi kenaikan jumlah WPOP yang terdaftar. Untuk penyampaian SPT Tahunan menggunakan e-SPT mengalami penurunan yang drastis, sedangkan melalui cara manual terjadi kenaikan yang signifikan hingga 146,6% pada tahun 2022.

Dalam tiga tahun terakhir, terdapat pergeseran yang cukup mengejutkan dalam pola penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan pajak. Meskipun awalnya *Filing* diproyeksikan untuk menjadi metode utama karena efisiensi dan kemudahannya, data tersebut menunjukkan penurunan signifikan dalam tingkat penggunaannya di Kabupaten Ponorogo. Sebaliknya, semakin banyak Wajib

Pajak yang kembali memilih metode pelaporan pajak secara manual. Hasil kondisi ini sejalan dengan penelitian Side (2018), yang mengungkapkan masih banyaknya SPT Tahunan yang dilaporkan secara manual, sehingga menghambat optimalisasi penerapan *e-Filing*.

Dalam rangka optimalisasi dalam pelaporan pajak dengan siste *online*, penggunaan sistem *e-Filing* telah diperkenalkan kepada seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN merupakan kelompok yang memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan secara tepat waktu dan akurat dengan menggunakan *e-Filing*. Kewajiban tersebut tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan WPOP oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia melalui *e-Filing*. Menurut Fahni (2023), ASN diharapkan menjadi contoh bagi masyarakat umum dalam penerapan sistem pelaporan pajak yang modern dan transparan serta untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi *e-Filing* dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan WPOP dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian tentang penggunaan *e-Filing* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dengan menggunakan variabel yang berbeda. Hasil penelitian Sari dkk (2023), faktor-faktor yang menjadi pertimbangan WPOP menggunakan sistem *e-Filing*, yaitu persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan. Penelitian oleh Uluelang dkk

(2023) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan WPOP menggunakan sistem *e-Filing*, yaitu kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan keamanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Chrisandita dan Sukartha (2021), menyatakan faktor-faktor yang membuat WPOP menggunakan sistem *e-Filing* antara lain persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan efisien Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan akan mengujinya kembali. Variabel persepsi kemudahan dan kepuasan diambil dari penelitian Sari dkk (2023), variabel kesiapan teknologi informasi dari penelitian Uluelang dkk (2023), serta variabel kebermanfaatan dan efisien Wajib Pajak diambil dari penelitian Chrisandita dan Sukartha (2021). Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada teknik pengambilan sampel, kriteria responden, tahun, dan lokasi penelitian. Alasan pemilihan variabel-variabel karena untuk mengembangkan hasil analisis dari penelitian terdahulu dan mendapatkan faktor-faktor paling dominan yang bisa memengaruhi proses pelaporan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing*.

Faktor pertama yaitu persepsi kebermanfaatan, WPOP tertarik dalam menggunakan *e-Filing* karena mereka meyakini sistem ini akan membantu dalam menyampaikan SPT Tahunan. Semakin banyak manfaat yang dirasakan WPOP dalam menggunakan *e-Filing*, maka semakin sering pula mereka menggunakan sistem tersebut untuk pelaporan pajaknya (Yuliana dkk, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Chrisandita dan Sukartha (2021); Sinaga dkk (2022); Yuliana dkk (2020) yang menyatakan bahwa persepsi

kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anisa dan Suprajitno (2020); Harlim dan Arfianti (2022) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP.

Faktor kedua yang akan diteliti atas penggunaan *e-Filing* bagi WPOP yaitu persepsi kemudahan. Menurut Natalia dkk (2019), kemudahan dalam konteks *e-Filing* tidak hanya terbatas pada kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan sistem, tetapi juga mencakup pada kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Penggunaan *e-Filing* dianggap lebih mudah dibandingkan dengan cara manual, sehingga mendorong lebih banyak Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Penelitian Sari dkk (2023); Kasriana dan Indrasari (2020); Chrisandita dan Sukartha (2021), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019); Sinaga dkk (2022) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP.

Faktor ketiga yang memengaruhi penggunaan *e-Filing* yaitu persepsi kepuasan. WPOP akan merasa puas jika proses penyampaian layanan yang dilakukan penyedia jasa sesuai dengan persepsi mereka. Ketika WPOP merasa puas dengan pengalaman menggunakan *e-Filing*, mereka cenderung lebih mungkin untuk terus menggunakannya dan meningkatkan adopsi serta pemanfaatan *e-Filing*. Selain itu, persepsi kepuasan yang tinggi dapat membantu meningkatkan kesadaran akan manfaat *e-Filing* (Pandiangan, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anisa dan Suprajitno (2020); Yuliana

dkk (2022); Sari dkk (2023), menyatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP. Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian Kasriana dan Indrasari (2020) yang menyatakan persepsi kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP.

Faktor keempat dalam penggunaan *e-Filing* yaitu persepsi efisien Wajib Pajak. Efisiensi yang baik dapat sangat memengaruhi penggunaan *e-Filing* bagi WPOP. Mereka akan lebih cenderung menggunakan *e-Filing* ketika proses pengajuan laporan pajak dilakukan dengan cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan pendapat Nuryana dan Baihaqi (2023), yang menyatakan bahwa *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan pajak, mempermudah mendapat informasi terkait perpajakan dan mengurangi waktu serta tenaga yang dibutuhkan. Sesuai dengan penelitian Chrisandita dan Sukartha (2021) yang menyatakan bahwa persepsi efisien Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hinayah dkk (2022), yang mengemukakan bahwa persepsi efisien Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP. Penelitian tentang persepsi efisien Wajib Pajak belum ditemukan celah kosong, karena sudah sangat lengkap dan valid dalam menjawab pertanyaan penelitian. Namun, penelitian ini tetap ingin melanjutkan penelitian sebelumnya dengan tujuan yang berbeda, yaitu berlokasi di KPP Pratama Ponorogo.

Faktor kelima yang memengaruhi penggunaan *e-Filing* yaitu kesiapan teknologi informasi. Tingkat kesiapan teknologi seseorang sangat bergantung pada seberapa siap mereka menerima perkembangan teknologi, dalam konteks

ini yaitu sistem *e-Filing*. Bagi WPOP yang belum siap untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi ini, maka akan menjadi tantangan dan mengalami kesulitan bagi mereka. Kesiapan WPOP untuk mengadopsi teknologi baru dalam hal ini sistem *e-Filing* dapat memotivasi untuk terus menggunakannya. Bagi mereka yang sudah siap, *e-Filing* akan menjadi hal yang mudah untuk digunakan (Dewi dan Merkusiwati, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian Uluelang dkk (2023); Andela dan Irawati (2020); Andika dan Yasa (2020), bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP, sedangkan menurut penelitian Ramayanti dkk (2021); Sari dkk (2023) kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi WPOP.

Berdasarkan fenomena yang menyatakan bahwa di KPP Ponorogo terdapat 3 jenis pelaporan SPT Tahunan yaitu melalui cara manual, e-SPT dan *e-Filing*. Dari ketiga jenis pelaporan pajak tersebut, yang mengalami penurunan signifikan dari tahun 2021 sampai tahun 2023 adalah pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Penurunan ini terjadi karena WPOP lebih memilih melaporkan pajak dengan menggunakan cara manual. Hal inilah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan, Efisien Wajib Pajak, dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Ponorogo)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?
- b. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?
- c. Apakah persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?
- d. Apakah persepsi efisien Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?
- e. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?
- f. Apakah persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, efisien Wajib Pajak dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

- c. Mengetahui pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
- d. Mengetahui pengaruh persepsi efisien Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
- e. Mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
- f. Mengetahui persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, efisien Wajib Pajak dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terkait, antara lain:

- a. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, dan literatur baru bagi mahasiswa, khususnya untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan untuk pelayanan dalam pelaporan SPT Tahunan terutama dengan menggunakan sistem *e-Filing*.

- c. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah informasi mengenai pelaporan SPT Tahunan secara

elektronik dan dapat mendorong Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

d. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman akademisi mengenai penggunaan *e-Filing* dan variabel-variabel yang memengaruhinya. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran yang jelas dan referensi yang menguatkan penelitian selanjutnya.

e. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai wadah untuk memperluas pemahaman dan menerapkan ilmu Perpajakan yang didapat dari bangku kuliah, dalam hal ini penggunaan *e-Filing* dan faktor-faktor yang memengaruhinya dengan keadaan sebenarnya terjadi di lapangan.

f. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan, referensi dan sumber informasi untuk peneliti selanjutnya agar lebih disempurnakan, sehingga didapatkan variabel-variabel lainnya yang dapat berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.