

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya perubahan terkait dengan pelaporan pajak secara online menggunakan *e-filing* terjadi sejak tahun 2014 hingga sekarang ini. Tujuan adanya memoderasi ini untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik serta membantu wajib pajak dalam menekan biaya dan waktu serta mempercepat proses transaksi dan efisiensi (CHALIK, 2017)

Pada penggunaan *e-filing* sendiri didasari oleh Teori TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang menjelaskan dimana sikap wajib pajak dalam mempertimbangkan penggunaan sistem *e-filing* yang dianggap penting dan memberikan manfaat bagi penggunanya. Wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing*, apabila sistem tersebut memiliki nilai positif dari pengalaman yang sudah ada dan didukung oleh lingkungan individu wajib pajak berada. Meskipun *e-filing* memberikan banyak manfaat dan fasilitas dalam pelaporan SPT, akan tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak hambatan karena, wajib pajak masih belum memahami manfaat dan cara menggunakan sistem *e-filing* serta kurangnya pengetahuan tentang pengoperasian sistem *e-filing* (Putu & Setiawan, 2017). Hambatan lain terkait dengan minat penggunaan *e-filing* yakni wajib pajak masih terbiasa melaporkan SPT secara manual dengan datang langsung ke kantor pajak, sehingga wajib pajak menganggap sistem *e-filing* rumit untuk digunakan (Asih, Yuesti, & Sudiartana, 2019)

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memberikan hasil berbeda terkait dengan penelitian mengenai minat penggunaan *e-filing*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Zaidi, Henderson, & Gupta, 2017) hasil dari penelitian menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, *e-filing* yang mudah digunakan akan memberikan kepraktisan bagi wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Oleh karena itu kemudahan yang dirasakan sendiri oleh setiap individu membuat wajib pajak berminat menggunakan *e-filing*. Namun hasil penelitian yang berbeda dihasilkan oleh Rajagukguk dan Kurniawan (2017), menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. artinya, semakin sedikit kemudahan yang dirasakan wajib pajak maka, semakin rendah minat penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zaidi et al., 2017); (Dewi, 2019); (Yefni, Murniati, Zifi, & Yuliantoro, 2018) dengan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Artinya, persepsi kegunaan dalam penggunaan *e-filing* mampu meningkatkan keefektifan dan ke efisien dalam pelaporan pajak. Sehingga hal tersebut membuat wajib pajak semakin berminat menggunakan *e-filing*. Namun, hasil yang berbeda yang dihasilkan dari peneliti (Rusli, Ritonga, & Wahyuni, 2015) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Semakin rendah kegunaan yang dirasakan oleh pengguna maka, minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* juga akan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh (AL Athmay, Fantazy, & Kumar, 2016); (Zaidi et al., 2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Artinya, sistem *e-filing* yang diyakini memberikan informasi yang berkualitas, handal dan bermanfaat dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu sistem *e-filing* yang dirasakan sendiri oleh wajib pajak membuat wajib pajak berminat menggunakan sistem tersebut. Namun hasil penelitian yang berbeda dari penelitian oleh (Chiu, Chao, Kao, Pu, & Huang, 2016) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat dalam penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem cloud e-bookcase.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yefni et al., 2018) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Dimana perasaan seseorang itu dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Sehingga sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna dan membuat wajib pajak berminat menggunakan *e-filing*. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Noviana,dkk (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Artinya, sistem *e-filing* yang masih belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat. Hal ini bisa menyebabkan wajib pajak akan melakukan pembayaran pajaknya saja tanpa melaporkan SPT dikarenakan belum merasakan kepuasan terhadap sistem *e-filing*.

Sebagaimana yang dijelaskan diatas, bahwa masih terdapat wajib pajak yang merasa kesulitan dan bingung dalam mengoperasikan sistem *e-filing* serta masih banyaknya wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas yang diberikan

e-filing, serta adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu, sehingga hal ini dapat mempengaruhi tumbuhnya minat penggunaan *e-filing*. Tumbuhnya minat wajib pajak dalam menerima dan menggunakan sistem yang diyakini bahwa sistem tersebut bermanfaat dari metode sebelumnya tentu saja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti persepsi kemudahan persepsi kegunaan, kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna dan pemahaman internet. Oleh karena itu hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang terkait dengan minat penggunaan *e-filing* sangat penting dalam penelitian ini.

Persepsi kegunaan merupakan sesuatu yang menyatakan seseorang percaya bahwa penggunaan dari teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari seseorang tersebut. Kegunaan juga bisa sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap penggunanya. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin wajib pajak mempersepsikan sistem *e-filing* memberikan manfaat dan kegunaan terhadap peningkatan kinerja maka membuat wajib pajak akan berminat menggunakan sistem tersebut.

Selain persepsi kegunaan faktor lain yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* adalah Persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah sistem teknologi adalah suatu ukuran dimana wajib pajak percaya *e-filing* dapat mudah dipahami dan digunakan. *E-filing* menawarkan banyak manfaat terhadap pengguna seperti kemudahan dalam pelaporan SPT secara online yang dilakukan dalam waktu 24 jam melalui jaringan internet dan lainnya. Sehingga dengan banyaknya kemudahan yang didapat diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan minat pelaporan SPT (Asih et al., 2019).

Kualitas informasi menjadi faktor selanjutnya yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Apabila kualitas informasi tersebut sudah memenuhi persyaratan dan harapan yang dibutuhkan pengguna maka wajib pajak akan berminat menggunakan sistem informasi baru tersebut. Artinya Kualitas sistem yang dirasa sudah efektif dalam membantu pelaporan pajak membuat minat penggunaan *e-filing* akan meningkat (Zaidi et al., 2017). Ketika manfaat dan kualitas informasi sudah terpenuhi maka faktor selanjutnya adalah kepuasan pengguna. Sistem *e-filing* jika sudah memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem *e-filing*. Sebaliknya jika *e-filing* belum memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak meningkat dan membuat minat penggunaan *e-filing* menurun (Yefni et al., 2018).

Dalam memaksimalkan penggunaan *e-filing* tidak terlepas dari pemahaman internet. maka perlu adanya pemahaman internet agar wajib pajak dapat mengakses, merasakan kemudahan serta kegunaan dari penggunaan *e-filing* selama masih terhubung internet. Sehingga perlu adanya sosialisasi dan pemahaman lebih lanjut tentang internet dan cara penggunaan *e-filing* melalui komputer. Oleh karena itu peneliti memilih variabel ini sebagai variabel moderator untuk mengetahui apakah pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Karena diketahui bahwa dalam penggunaan sistem *e-filing* wajib pajak harus memahami cara penggunaan internet (Dewi, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian sebelumnya yang masih memberikan hasil yang berbeda-beda maka, Peneliti tertarik menguji lebih detail mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Objek penelitian yang dilakukan adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
3. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
4. Apakah tingkat kepuasan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
5. Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
6. Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
7. Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara kerumitan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?
8. Apakah pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan dari perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris hubungan persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*
2. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris hubungan persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*
3. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris hubungan kualitas sitem informasi terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*
4. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris hubungan tingkat kepuasan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*
5. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
6. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
7. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pemahaman internet memoderasi hubungan antara kerumitan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*

8. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pemahaman internet memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan agar dapat dirasakan manfaatnya dan digunakan secara berkelanjutan dimana yang akan datang.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
3. Bagi wajib pajak orang pribadi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau informasi akan penggunaan sistem *e-filing*

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian terdahulu namun, penelitian kali ini peneliti akan menggunakan variabel kemudahan, dan kegunaan yang mengadopsi dari penelitian (Zaidi et al., 2017) yang mempengaruhi secara signifikan kepuasan dan minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian lain didapatkan dari penelitian (AL Athmay et al., 2016); (Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018) yang menyatakan kualitas sistem informasi mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*.

Penelitian dari (CHALIK, 2017) ; (Yefni et al., 2018) menyatakan kepuasan pengguna mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. kemudian penelitian dari (Asih et al., 2019) yang menyatakan pemahaman internet sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dengan minat penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka disini peneliti mengangkat minat penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen dan menggabungkan beberapa variabel independen yang diambil dari besarnya tingkat pengaruh dari penelitian yang dilakukan sebelumnya yakni persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan pemahaman internet sebagai variabel moderating. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya hal ini terlihat pada populasi, waktu, dan sampel yang digunakan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Utara.