

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan berkembangnya teknologi yang begitu pesat pada era globalisasi ini menyebabkan pengguna internet semakin meningkat disetiap tahunnya, hal ini mendorong seluruh negara untuk mengikuti perkembangan jaman, salah satunya di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan kepadatan penduduk ke empat di dunia. Pernyataan ini didukung dengan data hasil yang di survei oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengenai peningkatan pengguna internet di Indonesia pada awal kemunculan internet pada tahun 1998 hingga tahun 2018. Terdapat statistik Pengguna internet di Indonesia sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia**

Sumber : (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, APJII)

Menurut hasil survei Gambar 1.1 yang dikemukakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) hasilnya pengguna internet terus meningkat seiring berjalannya tahun, pada tahun 2018 berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), yakni 171,17 juta atau 64.8 persen dari total populasi penduduk Indonesia yang mencapai 264,14 juta. Pertumbuhan tersebut sebesar 10,12 persen atau 27,9 juta dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai jumlah 143,26 juta. Dimana sejak tahun 1998 jumlah penggunaan internet terus meningkat. Pengguna ini tersebar diberbagai seluruh wilayah Indonesia. Mengenai hasil yang dianalisa APJII, dapat disimpulkan bahwa dengan seiring berkembangnya pembangunan infrastruktur jaringan di Indonesia, masyarakat yang menggunakan internet akan terus meningkat secara pesat. Kenaikan jumlah pengguna internet yang begitu pesat akan memberikan peluang yang besar dalam berbagai sektor organisasi di Indonesia. Khususnya untuk sektor organisasi pada bagian pemerintahan dengan tujuan meningkatkan suatu efektifitas dan efisiensi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah untuk masyarakat Indonesia (APJII, 2018).

Pertumbuhan teknologi membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyesuaikan diri guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap wajib pajak, adanya pembaruan yang telah dibuat seperti menerapkan sistem teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan, adapun itu perkembangan dalam menerapkan sistem pelayanan perpajakan yaitu *Electronic system*, sistem elektronik untuk administrasi

perpajakan diantaranya ialah *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Billing*, dan juga *E-filling*. Sistem teknologi ini telah termodernisasi sehingga dapat diyakini akan menjadi suatu pilar penting dalam pembayaran wajib pajak sehingga terhindar dari penggelapan pajak, serta mendorong wajib pajak dalam melakukan kewajibannya (online-pajak.com, 2018). *E-filling* merupakan bentuk pembayaran ataupun pelaporan pajak secara online dimana hal tersebut dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, kemudian menjadi salah satu sarana maupun bentuk penyampaian *e-SPT* yang cukup efisien, wajib pajak secara tidak langsung dapat menguntungkan pelaporan pajak. Dikarenakan, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pelaporan pajaknya secara manual maupun offline di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) hal tersebut dapat menghindari antrian serta mengurangi biaya-biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (*cost of compliance*).

Apabila aplikasi *E-filling* ini digunakan, wajib pajak sudah tidak perlu menggunakan kertas dalam penyusunan SPT Tahunan PPh-nya. Selain itu, juga memberikan kemudahan dalam melaporkan penyampaian wajib pajaknya yang akan dipandu dengan sistem yang telah dibuat, wajib pajak hanya perlu menjawab pertanyaan yang muncul pada layar tablet maupun komputer yang dipakai (kemenkeu.go.id, 2014). Disisi lain wajib pajak tidak perlu khawatir mengenai data pribadi yang telah didaftarkanya melalui aplikasi dikarenakan sudah terjamin atas keamanan seluruh data wajib pajak, dengan salah satunya sudah menggunakan ISO/IEC 27001, Keamanan data online pajak dalam

sistem *Cloud* serta Audit dan pemeriksaan secara rutin (online-pajak.com, 2019) .

Adanya *compliance cost* yang cukup rendah, wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke KPP, adapun hal lain seperti mempermudah proses penyimpanan data SPT kedalam data base DJP, mengurangi banyaknya berkas fisik, baik itu formulir SPT maupun dokumen pendukungnya serta mengurangi risiko hilang atau rusaknya dokumen tersebut saat diarsipkan. Lalu dengan terhubungnya koneksi internet, Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT dari mana saja dan kapan saja terlepas dalam kurun waktu 7X24 jam, wajib pajak tidak perlu khawatir atas pelaporan pajaknya dikarenakan setiap harinya dapat diakses. Sistem *E-filling* juga memudahkan wajib pajak menghitung besarnya pajak terutang secara otomatis. Wajib pajak juga tidak perlu khawatir akan kelengkapan data yang disampaikan karena sistem akan melakukan validasi dari pengisian SPT tersebut (online-pajak.com, 2017).

Keterbatasan akses internet di Indonesia dan kapasitas server Direktorat Jenderal Pajak menjadi penyebab dari beberapa permasalahan dalam penerapan pengguna *E-filling*. Adanya masalah tersebut dapat dirasakan ketika sebagian besar Wajib Pajak menggunakan *E-filling* saat mendekati masa tenggang yang mengakibatkan situs jejaring sulit diakses karena keterbatasan kapasitas server Direktorat Jenderal Pajak sehingga Wajib Pajak terlambat memperoleh bukti pelaporan pajak (online-pajak.com, 2017). Kendala tersebut mengakibatkan

kekhawatiran atas berlakunya sanksi Wajib Pajak yang melewati batas tenggang pembayaran SPT, sanksi tersebut berbentuk denda administrasi sebesar Rp. 100.000,00 untuk penyampaian SPT Tahunan Wajib Pribadi dan Rp. 1.000.000,00 untuk penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (pajak.go.id, 2018).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih cukup rendah, hal tersebut dapat ditunjukkan pada tax ratio Indonesia yang sebesar 10.7% (DDTC, 2018). Kepatuhan dalam penyampaian SPT menjadi salah satu poin yang digunakan untuk mengukur suatu tax ratio pada kemajuan suatu negara. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, menyampaikan bahwa pada tahun 2018, ada terjadi peningkatan pelaporan wajib pajak SPT tahunan PPh OP sebesar 14,4%. Lalu pada tahun 2017, pelaporan SPT tahunan PPh OP sebesar 8.785.599 WPOP dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 10.051.101 WPOP. Disisi lain, SPT tahunan PPh OP melalui *E-filling* juga mengalami peningkatan. Serta pada tahun 2017, pelaporan SPT secara digital telah mencapai 6.733.107 WPOP dan pada tahun 2018 meningkat sebesar 21,9% menjadi 8.213.098 WPOP (Kementerian Keuangan, 2018). Namun berdasarkan data yang tertera di DJP, penyampaian SPT tahunan 2018 hanya mencapai 69,03% dimana adanya penurunan atau masih lebih rendah dari pencapaian tahun 2017 yang sebesar 72.6% (Wicaksono, 2018)

Berlandaskan dalam permasalahan diatas, Direktorat Jenderal Pajak perlu menekankan kembali atas penerimaan sistem informasi bahwa adanya

dampak baik terhadap minat wajib pajak dalam menerapkan sistem teknologi *E-filling* , karena kesuksesan pada sebuah sistem informasi terdapat bagaimana pengguna dalam menerimanya (DeLone dan McLean, 2003). Faktanya, kinerja ini belum maksimal saat diterapkan oleh Wajib Pajak. Mengenai hal tersebut masih cukup banyak jumlah wajib pajak yang belum menyampaikan pajaknya, karena dapat dibuktikan sesuai dengan tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1 Destination Statement DJP Tahun 2016-2018**

<b>Indikator</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>SPT melalui manual</b>	80,6%	65%	58%
<b>SPT melalui <i>E-filling</i></b>	19,4%	35%	42%
<b>Jumlah WP terdaftar</b>	36 Juta	40 Juta	42 Juta

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2018

Terdapat pada tabel 1.1 diketahui bahwa belum seutuhnya diterapkan oleh Wajib Pajak, dimana cukup banyak wajib pajak yang masih menyampaikan SPT nya secara manual. Dapat dilihat oleh tabel diatas yang menjelaskan pada tahun 2018 penyampaian SPT melalui hanya 42% yaitu sebanyak 18 Juta pada keseluruhan total Wajib Pajak terdaftar 42 Juta, dan sisahnya 58% yaitu tercatat 24 Juta Wajib Pajak masih menggunakan penyampaian SPT secara manual (Kinerja Laporan DJP, 2018). Demikian dapat disimpulkan pada hal berikut bahwa masih cukup besar atas penyampaian pajaknya secara manual, sehingga menjadi salah satu bentuk koreksi bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya secara online menggunakan *E-filling*.

Sebuah sarana teknologi yang cukup baru tidak selamanya dapat diterima dengan baik untuk setiap pengguna. Menurut (DeLone dan McLean, 2003) kesuksesan suatu sistem dapat dinilai dari bagaimana setiap individu menerima dan menggunakannya. Terdapat dorongan dari lingkungan keluarga dan lingkungan kerja maupun teman sekitar sehingga dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sistem teknologi.

Beberapa teori menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku seorang individu ketika menggunakan teknologi. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah salah satu teori yang dapat menafsirkan bagaimana minat dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. (Venkatesh et al., 2012) dalam (Hartono, 2007: 340) menjelaskan bahwa model UTAUT mendapatkan dorongan empiris yang kuat dari penelitiannya untuk membuktikan penentu-pentu penting terhadap niat memanfaatkan teknologi. 70 persen dari varian tentang minat memanfaatkan teknologi berhasil dijelaskan oleh UTAUT, yang menggambarkan kenaikan substansial dari delapan model beserta ekstensi-ekstensinya dalam penelitian sebelumnya.

Model UTAUT berhasil dikembangkan atas delapan model yang sudah ada sebelumnya, Venkatesh et al., (2012). Enam model yang ada dalam delapan model terdahulu seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivasi Model (MM)*, *Theory Reasoned Action (TRA)*, *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Social Cognitive Theory (SCT)* dan *Innovation*

*Diffusion Theory (IDT)*. Model UTAUT membuktikan minat dalam berperilaku dan minat untuk menggunakan suatu teknologi diakibatkan oleh empat susunan utama ialah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan juga kondisi-kondisi pemfasilitasi.

Harapan kinerja menurut Venkatesh et al. (2012) dalam Hartono (2007:315) merumuskan tingginya kepercayaan seseorang dalam memanfaatkan sebuah sistem memberikan keuntungan-keuntungan kinerja di dalam pekerjaannya. Saat seorang memanfaatkan dan percaya jika dapat meningkatkan produktivitasnya sebagai alat penyampaian SPT, maka akan semakin tinggi minat dalam menggunakannya. Dalam penelitian Hardika & Ermawati (2018) Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh ke arah positif terhadap minat pengguna *E-filling*, dimana ketika terjadi peningkatan ekspektasi kinerja maka minat wajib pajak untuk menggunakan suatu sistem teknologi yakni *E-filling* dalam melaporkan pajaknya tahunannya akan meningkat pula. Pada Saragih (2019) memberikan hasil bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh kearah positif terhadap minat menggunakan *E-filling*, hal tersebut dikarenakan penggunaan *E-filling* dapat mempermudah, mempercepat, menghemat waktu serta mengurangi compliance cost yang ditanggung oleh wajib pajak itu sendiri.

Terdapat hasil yang berbeda pada (Auliya, 2018) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan suatu sistem teknologi *E-Ticket*. Pengenalan dan penggunaan teknologi sudah dilakukan sejak usia dini dan membuat masyarakat sudah

mengenal dengan baik mengenai teknologi yang akan digunakan. Oleh karena itu, kemudahan suatu sistem seperti *E-Ticket* tidak relevan dengan minat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Harapan usaha menurut Venkatesh et al., (2012) dalam Hartono (2007:318) menjelaskan bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kemudahan bagi penggunanya agar tidak membutuhkan upaya terlalu tinggi. Dapat disimpulkan, jika penyampaian SPT mendapatkan kepercayaan dari penggunanya atas kemudahan yang diberikan sistem tersebut, maka pemanfaatan sistem akan semakin tinggi daya minatnya. Dalam penelitian (Thesa & Nofiantoro, 2016) menyatakan bahwa harapan usaha memiliki pengaruh kearah positif sehingga suatu teknologi dapat mudah dioperasikan jika suatu sistem tersebut dipelajari sebelumnya dengan baik. Pada penelitian (Damayanti et al., 2021) mengatakan bahwa harapan usaha memiliki pengaruh kearah positif terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada generasi milenial, semakin mudah suatu sistem seperti *e-wallet* maka semakin tinggi juga minat seseorang dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan sistem *e-wallet* dapat menjadi dorongan seseorang atas perilaku penggunaan sistem dalam kehidupan sehari-hari.

Terdapat hasil yang berbeda pada Indah & Agustin, (2019) menyatakan bahwa harapan usaha memiliki pengaruh kearah negatif terhadap minat menggunakan *Go-Pay*, sehingga adanya sebagian masyarakat yang masih awam dalam penerimaan teknologi baru sehingga terjadinya ketidaktahuan

dalam penggunaan sistem tersebut, sehingga suatu sistem teknologi baru dapat kita gunakan jika kita mengenal dan mempelajari sistem yang sama jenisnya.

Pengaruh sosial diartikan sebagai sejauh mana seorang menanggapi kepentingan yang telah dipercayai oleh orang-orang lain serta akan mempengaruhinya untuk memanfaatkan sistem yang baru (Hartono, 2007:321). Ketika seseorang mempercayai pendapat orang lain hingga akhirnya dapat meyakinkan dirinya untuk memanfaatkan sistem tersebut, maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakannya. Dalam penelitian Saragih et al., (2019) Pengaruh sosial berpengaruh kearah positif terhadap minat menggunakan *E-filling*, bahwa adanya dorongan sekitar berupa keluarga, dan lingkungan kerja yang dapat mendukung wajib pajak menggunakan sistem *E-filling*. Terdapat tingkat efesiensi seseorang dapat meningkat apabila adanya pendekatan dari lingkungan sekitar serta pengenalan pengguna sistem dapat juga dilakukan melalui *campaign* dan media sosial yang digunakan pada masa sekarang sehingga ada peningkatan daya minat pemakaian sistem *E-filling*. Pada penelitian (Wulandari & Yadnyana, 2016) mengatakan pengaruh sosial berpengaruh kearah positif terhadap minat menggunakan *E-filling*, daya minat seseorang dapat meningkat tergantung lingkungan sosialnya, secara garis besar peningkatan minat pengguna teknologi dapat dirasanya jika berada dilingkungan yang tepat sehingga menuntut seseorang dalam bertindak dan merasak sistem tersebut dalam kurun waktu yang cukup lama.

Terdapat hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Masdiantini, (2022) bahwa pengaruh sosial berpengaruh kearah negatif terhadap minat menggunakan teknologi QRIS, bahwa tidak adanya dukungan sekitar seperti kerabat ataupun lingkungan keluarga yang mendorong pengguna dalam pemakaian suatu sistem teknologi tersebut.

Kondisi-kondisi pemfasilitasi diartikan sebagaimana seorang percaya jika infrastruktur organisasional dan teknikal diwujudkan untuk mendukung suatu sistem (Hartono, 2007:324). Ketersediaan fasilitas pendukung dapat mempengaruhi daya minat seseorang dalam menggunakan sistem tersebut, jika seseorang mendapatkan fasilitas berupa dukungan internet yang memadai akan menambahkan daya minat pengguna teknologi. Dalam penelitian (Syaninditha & Setiawan, 2017) menyatakan bahwa kondisi pemfasilitasi berpengaruh kearah positif karena suatu sistem dapat digunakan dengan baik jika terdapat suatu pendukung seperti internet maupun *gadget* yang sesuai kebutuhan. Pada penelitian (Wulandari & Yadnyana, 2016) menyatakan bahwa kondisi pemfasilitasi kearah positif dikarenakan suatu individu dapat menggunakan sistem dengan baik jika terdapat tampilan desain website yang mendukung. Adanya fitur yang mendukung dalam website suatu sistem dapat membantu seseorang dalam menggunakannya serta mudah dipahami.

Terdapat hasil yang berebda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Auliya, 2018) menyatakan bahwa kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan *E-Ticket* dikarenakan tidak adanya

dukungan untuk teknologi seperti *smartphone* atau kurangnya pengetahuan terhadap teknologi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti menemukan hasil penelitian terdahulu yang belum konsisten terhadap hasilnya. Hal tersebut merupakan *gap research* yang melatarbelakangi penelitian ini. Selain itu, Fokus dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap minat menggunakan sistem *E-filling*. Dengan adanya latarbelakang tersebut dapat menjadi suatu masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengambil keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui sistem informasi bagi pengguna khususnya terhadap WPOP. Kesimpulan yang diambil dari latar belakang tersebut ialah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *E-filling* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Jakarta Utara Koja)”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Adanya penelitian ini bermaksud untuk menguji dari masing-masing variabel independen, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial serta kondisi-kondisi pemfasilitasi apakah memberikan pengaruh terhadap variabel moderating ialah intensi serta pengaruh terhadap variabel dependen yaitu

perilaku penggunaan sehingga dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut :

1. Apakah Harapan Kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi wajib pajak dalam menggunakan sistem *E-filling* ?
2. Apakah Harapan usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi wajib pajak dalam menggunakan sistem *E-filling* ?
3. Apakah Pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi wajib pajak dalam menggunakan sistem *E-filling* ?
4. Apakah Kondisi pemfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi wajib pajak dalam menggunakan sistem *E-filling* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan memiliki tujuan :

1. Mengetahui pengaruh harapan kinerja terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-filling*
2. Mengetahui pengaruh harapan usaha terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-filling*
3. Mengetahui pengaruh sosial terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-filling*
4. Mengetahui pengaruh kondisi pemfasilitasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-filling*

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

##### 1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dorongan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengedepankan teknologi informasi yang berkaitan dengan pengguna sistem informasi .
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi dalam meningkatkan penggunaan sistem informasi untuk mencapai target penerimaan kas Negara melalui pembayaran pajak secara *online*.

##### 2. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru terkait penerapan sistem terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
- b. Penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya melalui serta mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

**E. Bagi Pihak lain**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi serta referensi yang relevan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi tentang mudahnya membayar pajak secara *online* melalui sehingga semakin banyak masyarakat yang melakukan kewajiban pajaknya.

