

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terpenting bagi bangsa Indonesia. Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, pajak adalah sumbangan wajib kepada negara yang dikeluarkan oleh perorangan atau kelompok yang benar-benar berbakti untuk memperoleh kekayaan berdasarkan kerja keras dan tidak diperoleh dengan mudah, serta digunakan untuk mendukung kebutuhan bangsa untuk sebagian besar kemakmuran rakyat. Target penerimaan pajak yang dicapainya sangat menentukan peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak. Pembayar pajak seringkali tidak sepenuhnya menyadari manfaat pajak yang mereka beli, karena pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan umum dibandingkan kebutuhan pribadi (Sendouw, 2023).

Indonesia merupakan negara berkembang dengan banyak bisnis dan proyek infrastruktur di beberapa industri yang mendukung pertumbuhan ekonomi agar menjadi lebih kuat. Strategi terpenting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi tersebut adalah keberadaan wajib pajak badan dan orang pribadi di Indonesia. Wajak pajak merupakan salah satu potensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap perekonomian negara Indonesia. Jika suatu negara pembiayaan berjalan dengan lancar, pembangunan dan perkembangan negara akan semakin meningkat (Dwi Rahmawati *et al.*, 2022).

Reformasi sistem perpajakan kini mengalami kemajuan besar dengan penggunaan teknologi informasi mutakhir dalam pelayanan perpajakan. Pemanfaatan teknologi ini terlihat dari kemajuan administrasi perpajakan kontemporer dan pemanfaatan teknologi informasi dalam beberapa aspek operasional perpajakan (Putri, 2024). Proses modernisasi perpajakan dimulai pada awal tahun 2005 dengan diperkenalkannya layanan baru bagi wajib pajak. Layanan ini memungkinkan mereka untuk menyampaikan surat pemberitahuan dan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik atau dikenal

dengan *e-filing*. Sistem *e-Filing* resmi diluncurkan pada tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Presiden (Haryaningsih, 2021).

Sesuai keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana tercantum dalam dokumen nomor KEP-88/PJ./2004, tanggal 14 Mei 2004, proses penyampaian surat pemberitahuan elektronik (e-SPT) akan dilakukan melalui Penyedia Jasa Aplikasi. Perusahaan (ASP) yang telah diseleksi oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan pedoman yang lebih ketat mengenai penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik, maka Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Peraturan Nomor KEP05/PJ./2005 pada tanggal 12 Januari 2005. Peraturan ini secara khusus mengatur tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi (ASP).

Sistem *e-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor pajak, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaporan pajak. Selain itu, pemanfaatan *e-filing* memungkinkan penyampaian data surat pemberitahuan (SPT) secara fleksibel kapan saja dan di mana saja, baik dalam negeri maupun internasional, tanpa terkendala jam kerja atau ketersediaan petugas pajak (Kusuma, 2023). Seluruh data yang dikirimkan langsung disimpan dalam database Direktorat Jenderal Pajak melalui fasilitas internet yang disediakan oleh Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Oleh karena itu, penerapan *e-filing* juga turut meringankan beban kerja administrasi dalam prosedur pelaporan pajak (Mawaranty, 2025).

Diharapkan bahwa kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *e-filing* ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, transisi menuju penyampaian dan pelaporan SPT secara elektronik juga diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengelolaan perpajakan secara keseluruhan (Zuhrah, 2024). Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait dengan pemahaman dan kesiapan teknis dari Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sosialisasi lebih intensif dan berkelanjutan juga diperlukan agar adopsi *e-filing* dapat meningkat dan mampu memberikan manfaat maksimal

bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses perpajakan.

Sistem *e-Filing* di Indonesia belum sepenuhnya mendapatkan respon positif dari para Wajib Pajak, terbukti dengan tingkat penggunaan *e-Filing* yang masih rendah. Faktor utama yang berkontribusi terhadap kurangnya antusiasme terhadap *e-Filing* adalah kebaruan sistem dan banyaknya kerentanan yang memerlukan penyelesaian (Felani & Fidiana, 2022). Kelemahan yang sering ditekankan di Indonesia adalah kondisi konektivitas internet yang kurang optimal saat mendekati batas waktu pelaporan SPT, beberapa wajib pajak menggunakan *e-Filing* sehingga mengakibatkan kesulitan koneksi internet dan gangguan yang menghambat prosedur pelaporan (Satriya, 2024).

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Humaidi (2024), banyak ditemukan kelemahan *e-Filing* melalui Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Salah satunya adalah kebutuhan Wajib Pajak untuk mengirimkan SPT induk secara manual karena keterbatasan teknologi dalam validasi dokumen elektronik. Perbedaan format data antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak juga menjadi kendala lainnya dalam penggunaan *e-Filing*. Tidak hanya itu, persepsi negatif dari para Wajib Pajak juga memengaruhi tingkat adopsi *e-Filing*. Banyak Wajib Pajak yang masih belum memahami manfaat yang mereka peroleh dari penggunaan *e-Filing* dan menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sebagai sesuatu yang membingungkan dan rumit. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman tentang pengoperasian *e-Filing* dan keterbatasan teknis dalam penggunaannya (Chrisandita & Sukartha, 2021).

Selain itu, kekhawatiran akan keamanan data juga menjadi alasan bagi beberapa Wajib Pajak untuk enggan menggunakan *e-Filing*. Meskipun sebenarnya, penggunaan *e-Filing* dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak dalam hal efisiensi dan akurasi pelaporan (Kusuma, 2023). Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang lebih besar dalam mensosialisasikan manfaat dan cara penggunaan *e-Filing* kepada para Wajib Pajak serta menyelesaikan berbagai kendala teknis yang masih ada untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas sistem *e-Filing* di Indonesia.

Pada era digitalisasi yang semakin meluas, penggunaan *e-filing* sebagai

sistem pelaporan pajak telah menjadi salah satu inovasi yang diadopsi oleh banyak negara termasuk Indonesia. UMKM merupakan penggerak utama perekonomian dan juga sebagai salah satu pembayar pajak yang berperan atas meningkatkan pendapatan negara dalam sektor penerimaan perpajakan. Namun dengan adanya perbedaan antara pertumbuhan penerimaan pajak dengan pertumbuhan wajib pajak ini menunjukan indikasi bahwa kepatuhan wajib pajak terkait membayar kewajiban pajaknya masih belum maksimal (Renata, 2024).

Kabupaten Kediri, Jawa Timur, sebagai salah satu daerah yang aktif mengembangkan infrastruktur teknologi informasi, juga mengimplementasikan *e-filing* untuk mempermudah proses pelaporan pajak bagi wajib pajak di wilayahnya. Namun, meskipun sistem *e-filing* telah disediakan, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan tingkat penggunaannya, terutama di kalangan wajib pajak. Demikian pula yang terjadi di Kota Kediri, UMKM juga menjadi sektor yang berkontribusi tinggi terhadap peningkatan perekonomian. Berdasarkan data dari Pemerintah Kota Kediri (2022), Kota Kediri menjadi penyumbang PDRB tertinggi ke lima se Jawa Timur yaitu sebesar 5,76% atau dengan besaran nominal Rp 2.454,5 triliun. Namun angka kepatuhan wajib pajak di Kota Kediri sendiri berada pada tingkat yang rendah, pada tahun 2020, 2021, dan 2022 rasio kepatuhan wajib pajak di Kota Kediri hanya sebesar 34%, 36%, dan 37% (Indraloka, 2023).

Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan melalui *e-Filing* di Kabupaten Kediri mencapai 3.091 wajib pajak. Angka ini mencerminkan kesadaran dan pemanfaatan teknologi oleh masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, khususnya di sektor Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak, terutama dari sektor UMK.

Persepsi efikasi diri mengacu pada keyakinan individu akan kemampuannya untuk menggunakan teknologi, seperti *e-filing* secara efektif. Beberapa wajib pajak mungkin merasa tidak percaya diri atau tidak terampil dalam menggunakan sistem *e-filing* yang kemudian menghambat adopsi teknologi tersebut. Persepsi efikasi diri merupakan faktor penting dalam penilaian individu terhadap

kemampuannya dalam menggunakan teknologi, termasuk *e-filing*. Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu akan kemampuannya untuk memahami, menguasai, dan menggunakan teknologi tersebut secara efektif (Alvina, 2024). Beberapa Wajib Pajak mungkin merasa kurang percaya diri atau tidak merasa terampil dalam menggunakan sistem *e-filing* yang kemudian menjadi hambatan dalam adopsi teknologi tersebut. Perasaan tidak percaya diri ini dapat muncul karena beberapa faktor. Pertama, kompleksitas sistem *e-filing* dan proses pelaporan pajak secara digital dapat membuat beberapa individu merasa cemas atau tidak yakin apakah mereka mampu menguasainya dengan baik. Kedua, kurangnya pengetahuan atau pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi digital juga dapat membuat individu merasa tidak percaya diri dalam mengadopsi *e-filing* (Yustina & Baridwan, 2023).

Wajib pajak mungkin memiliki kekhawatiran terkait dengan keamanan dan kerahasiaan data pribadi mereka saat menggunakan sistem *e-filing*. Ancaman terhadap keamanan data, seperti peretasan atau pencurian identitas, dapat membuat beberapa wajib pajak enggan untuk menggunakan *e-filing* dan lebih memilih metode konvensional (Setiadi, 2024). Faktor risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan data merupakan hal penting yang perlu dipertimbangkan dalam konteks adopsi *e-filing* oleh Wajib Pajak. Kekhawatiran ini sering kali muncul karena adanya ancaman terhadap keamanan data pribadi yang disimpan dan diproses dalam sistem *e-filing*. Ancaman seperti peretasan atau pencurian identitas dapat membuat beberapa Wajib Pajak merasa tidak nyaman atau enggan untuk menggunakan *e-filing* dan lebih memilih metode konvensional dalam pelaporan pajak mereka. Ketidakpercayaan terhadap keamanan data dapat muncul karena beberapa alasan (Ahmad, 2023).

Kebermanfaatan dari penggunaan *e-filing* juga menjadi pertimbangan penting. Meskipun *e-filing* dapat menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pelaporan pajak, beberapa wajib pajak mungkin tidak melihat nilai tambah yang cukup besar dari penggunaannya. Salah satu alasan utama adalah kurangnya pemahaman tentang manfaat konkret yang dapat diperoleh dari penggunaan *e-*

filing (Indaryanti, 2023). Beberapa Wajib Pajak mungkin tidak menyadari potensi manfaat seperti pengurangan waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan pelaporan pajak secara manual. Selain itu, bagi sebagian Wajib Pajak, kenyamanan dan familiaritas dengan metode konvensional mungkin lebih diutamakan daripada potensi manfaat yang ditawarkan oleh *e-filing*. Rasa nyaman dengan proses pelaporan yang telah mereka lakukan selama bertahun-tahun dan enggan untuk beradaptasi dengan teknologi baru dianggap kompleks atau membingungkan (Parabak, 2024).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menilai pengaruh penggunaan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan penelitian Wahyudi (2021), pengenalan *e-Filing* mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan Rizky (2020) yang meneliti dampak penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mengisi SPT tahunan menghasilkan temuan yang bertolak belakang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kesederhanaan dan kegunaan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan. Selain itu, *e-Filing* juga diakui sebagai salah satu faktor penentu keputusan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memilih sampel wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kediri karena terbatasnya jumlah wajib pajak yang saat ini menggunakan *e-filing*. Penelitian ini membedakannya dengan penelitian-penelitian terdahulu dengan mengkaji secara khusus korelasi antar faktor dan bertujuan untuk mengembangkan model analisis karakteristik teknologi, khususnya yang berfokus pada kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing* di Kabupaten Kediri. Model ini akan memungkinkan wajib pajak menggunakan *e-filing* secara konsisten. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan signifikan dalam pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif, serta mendukung pertumbuhan berkelanjutan pajak di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap keputusan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah risiko penggunaan berpengaruh keputusan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh keputusan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efikasi diri berpengaruh terhadap keputusan wajib pajak menggunakan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui risiko penggunaan terhadap keputusan wajib pajak menggunakan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui kebermanfaatan terhadap keputusan wajib pajak menggunakan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas maka diharapkan memberikan manfaat berikut ini:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya mengenai dampak pandangan Wajib Pajak mengenai *self-ability*, risiko, dan kegunaan dalam menggunakan *E-Filing*.
2. Penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber *berharga* bagi siswa yang mencari informasi mengenai penelitian yang berkaitan dengan subjek penelitian khusus ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan kelebihan dan juga kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, serta digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian sejenis.

2. Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang berguna sebagai acuan dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan persepsi efikasi diri, risiko dan kebermanfaatan berpengaruh terhadap wajib pajak.