

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesadaran masyarakat Indonesia dalam hal pembayaran pajak masih cukup minim terutama dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini dikarenakan masyarakat banyak mengeluh terkait kesulitan dalam membayar pajak, salah satunya seperti mengantri dan membutuhkan proses yang lama ketika menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak. Untuk mengatasi kesulitan tersebut maka pemerintah melakukan inovasi agar masyarakat lebih mudah dalam membayar kewajiban perpajakan dan menyampaikan SPT. Inovasi tersebut berupa aplikasi *e-filing* (Dewi, 2020).

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* (Pahala, Setyorini, & Jaya, 2015). *E-filing* merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah para wajib pajak dalam menyampaikan pelaporan pajaknya. Ditjen Pajak (DJP) mengalami penghematan biaya beban administrasi yang besar dalam melakukan penerimaan, pengolahan dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun (Purwianti & Laksito, 2020).

Penggunaan *e-filing* sangat efektif dan efisien, karena masyarakat tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak dan prosesnya tidak lama. Mengakses *e-filing* dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) dan melalui website Ditjen Pajak. Meskipun aplikasi

e-filing memiliki banyak manfaat, tetapi masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan

fasilitas ini (Pajak, 2022). Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan dan kemampuan mereka dalam pengoperasian *e-filing* masih sedikit, selain itu sosialisasi tentang *e-filing* belum maksimal dan dilaksanakan terus-menerus.

Mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan, dan kerahasiaan wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh positif pada minat penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (Wahyuni, 2015). Sama hal nya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2016), Lie dan Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh Positif terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam hal ini diharapkan *e-filing* dapat memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak dan SPT. Sedangkan dalam penelitian Lizkayundari (2018) menghasilkan bahwa Persepsi Kemudahan secara empiris tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem E-filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Perkasa (2016) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan persepsi kepercayaan tidak berpengaruh pada penggunaan *e-filing*. Sama hal nya dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyana (2017), dan Hinayah (2022) memiliki hasil bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh Positif terhadap penggunaan *e-filing* dikarenakan hal ini menunjukan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam penggunaan suatu sistem. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa dan Dwi Suprajitno (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Persepsi

kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan E-Filing bagi wajib pajak orang pribadi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pahala, dkk (2015) menghasilkan kesimpulannya yaitu bahwa Harapan kinerja, Harapan usaha, Faktor sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-filing*. Sama halnya dengan penelitian Mahendra dan Afandy (2013), Hardika dan Ermawati (2018) menyimpulkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* hal ini juga dipengaruhi oleh dukungan orang sekitar. Berbeda pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Listyanti (2018) menunjukkan bahwa beberapa faktor tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* dan di variabel lain yaitu faktor sosial juga menunjukkan bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kemudahan, kebermanfaatan dan faktor sosial terhadap wajib pajak dalam penggunaan aplikasi *e-filing* sebagai alat atau sarana dalam kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melakukan pelaporan SPT, dan lain sebagainya. Penggunaan ini dapat diukur dengan salah satu pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu grand teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menghipotesiskan bahwa Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan memiliki pengaruh pada penggunaan suatu sistem (Davis, 1989). Selain dua variabel independen diatas, juga terdapat satu variabel independen Faktor sosial, hal ini sesuai dengan salah satu grand teori juga yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang merupakan pengembangan delapan teori sebelumnya yang

menghipotesiskan bahwa penggunaan suatu sistem dapat dipengaruhi oleh empat faktor, empat faktor yang dimaksud adalah Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Faktor Sosial, dan Kondisi Fasilitas (Venkatesh & Morris, 2003).

Persepsi Kemudahan dapat menjelaskan tingkat kemudahan wajib pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat mengurangi upaya tenaga dan waktu individu dalam melakukan kewajiban perpajakan (Ermawati, 2016). Persepsi Kebermanfaatan menjelaskan tingkat dimana seorang wajib pajak terdoktrin bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan membantu meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan perpajakan disaat pengguna telah merasakan manfaat sistem, pengguna akan menggunakan kembali sistem tersebut karena pengguna telah mendapatkan keuntungan yang didapatkan (Setyana, 2017). Faktor sosial menjelaskan tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan *e-filing*. Adanya dorongan dari lingkungan sekitar dan orang terdekat akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem baru (Handayani, et al., 2019).

Di Kabupaten Bangkalan terdapat banyak Kantor notaris dan PPAT sebagai salah satu organisasi yang berbadan hukum. Notaris sendiri merupakan sebutan profesi untuk seseorang yang telah mendapatkan pendidikan hukum yang di lisensi oleh pemerintah untuk melakukan hal-hal yang berkaitan dengan hukum. Khususnya sebagai saksi penandatanganan pada dokumen. Notaris memiliki wewenang untuk membuat akta otentik mengenai semua perbuatan perjanjian dan penetapan (Pengayoman, 2021). Sedangkan PPAT adalah pejabat umum yang diberikan kewenangan untuk membuat akta-akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu mengenai hak atas tanah atau hak milik atas satuan

rumah susun. Tugas PPAT sendiri biasanya sering digunakan ketika ingin membeli atau mengurus rumah dan tanah.

Dalam menjalankan tugas nya Kantor Notaris dan PPAT tidak luput dengan kegiatan perpajakan. Salah satunya dalam permasalahan yang kerap di tangani oleh PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) yang mengurus kegiatan jual beli rumah, tanah, dan aset lainnya, yang didalamnya tentu melibatkan kegiatan perpajakan dari klien (Pengayoman, 2021). Berdasarkan hasil observasi dari peneliti dalam melakukan pelaporan pajak sebagian besar staff kantor notaris dan PPAT di kabupaten Bangkalan sudah menggunakan *e-filing* sebagai alat bantu untuk mempermudah kegiatan perpajakan dari klien. Tidak hanya untuk mengurus perpajakan dari klien, sebagian besar notrais maupun staff notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan juga memanfaatkan *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT tahunan mereka. Hal ini juga dilatar belakangi karena dengan menggunakan *e-filing* mereka tidak perlu lagi mengantri dalam melaporkan SPT pribadi secara manual di Kantor KPP Pratama Bangkalan. Hal ini lah yang menjadi dasar bagi peneliti untuk menjadikan Kantor Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan sebagai objek dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui pengaruh dari penggunaan *e-filling* dalam kegiatan perpajakan yang di lakukan oleh Notaris dan PPAT yang ada di Kabupaten Bangkalan dengan menggunakan teori TAM dan teori UTAUT sebagai alat bantu analisa dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti

melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP PENGGUNAAN E-**

FILING PADA KANTOR NOTARIS DAN PPAT DI KABUPATEN BANGKALAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dibuat rumusan masalah dibawah ini:

1. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan.
2. Apakah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan?
3. Apakah Faktor Sosial berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka pada penelitian ini memiliki tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kebermanfataan terhadap penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Faktor Sosial terhadap penggunaan *e-filing* pada Notaris dan PPAT di Kabupaten Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang bisa didapatkan pada penelitian ini:

1. Teoritis

Penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat membantu menjelaskan terkait pengaruhnya terhadap perilaku dengan variabel Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Faktor Sosial, dalam Penggunaan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak tahunan secara online.

2. Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini, di antaranya:

3. Bagi Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi mengenai pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan faktor sosial terhadap wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang juga meneliti tema yang sama ataupun pada penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian.