

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya kemajuan teknologi saat ini yang sangat pesat dan canggih, sangat membantu dalam melaksanakan pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi juga memudahkan dalam mempercepat dan akurasi pengambilan keputusan. Di tengah pandemi saat ini, pemanfaatan teknologi sebagai sistem informasi sangat dibutuhkan dalam melakukan berbagai aktivitas. Misalnya, belajar dirumah, kerja dirumah, ibadah dirumah, berbisnis hingga pelaporan pajak secara online. Jadi, dapat dikatakan bahwa teknologi memiliki peran yang sangat kuat, teknologi sangat membantu kegiatan masyarakat guna memutus rantai penyebaran Covid-19. Perkembangan sebuah teknologi informasi yang saat ini semakin adanya kemajuan, dinilai bahwa memiliki dampak positif bagi masyarakat terutama untuk negara Indonesia. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Respati, (2020); Sudrajat & Ompusunggu, (2015); dan penelitian yang dilakukan Miftahudin & Irawan, (2020) yang menyimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki dampak yang positif.

Salah satu imbas dari pandemi Covid-19 adalah pelaporan pajak tahunan menurun. Dari data sampai bulan Maret 2020, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Dirjen Pajak KemenKeu) mengungkapkan bahwa realiasi penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2020 menunjukkan angka yang rendah (hal ini dibandingkan dengan periode tahun kemarin). Adanya mewabahnya Covid-19 di Indonesia menjadi penyebabnya. Menurut data sampai Maret 2020, Dirjen Pajak menyatakan bahwa persentase penerimaan pajak untuk periode bulan Januari sampai Maret 2020 mencatat sebesar 14,71% (setara Rp 241,61 triliun). Namun, realisasi anggaran mencapai

19,27% (setara Rp 1.254,11 triliun) apabila dibandingkan dengan target ditetapkan oleh PerPres (Peraturan Presiden) 54/2020 (Perubahan Postur Dan Rincian APBN). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah harus memwaspadai kondisi perekonomian tahun ini yang mengalami penurunan dan gejolak karena akibat dari virus corona.

KPP Pratama Pasuruan merupakan KPP yang mempunyai prestasi dalam kinerjanya. Pada tahun 2016 dan 2017 realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Pasuruan mengalami peningkatan bahkan menerima beberapa penghargaan. Selain itu, Pada tahun 2018 Dirjen Pajak Jawa Timur III juga telah memberikan beberapa penghargaan kepada KPP Pratama Pasuruan sebagai KPP terbaik I semester I dengan Pencapaian Penerimaan Pajak, Kegiatan Penyuluhan Terbanyak III Semester I pada tahun 2018, Pengelolaan Keuangan Terbaik II Semester 1 Tahun 2018, Realisasi Ekstra Effort Ekstensifikasi Tertinggi II Semester I Tahun 2018, Publikasi Media Sosial Terbanyak III Semester I Tahun 2018. Dari data tersebut menunjukkan bahwa KPP Pratama Pasuruan telah menerima sebanyak lima penghargaan atas kinerja 1 semester pada tahun 2018. Menurut Mahartono, Kepala KPP Pratama Pasuruan penghargaan yang diperoleh tersebut merupakan bukti pencapaian atas kerja keras dan cerdas dari semua anggota KPP Pratama Pasuruan. Adanya pandemi Covid-19 saat ini penerimaan pajak di Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan periode sebelum-sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memiliki dampak terhadap perpajakan. Tidak hanya penerimaan pajak namun juga berimbas pada pelaporan pajak tahunan yang mengalami penurunan. Adanya hal tersebut KPP Pratama Pasuruan mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT secara online. Bahkan juga telah diberikan fasilitas lain untuk

pendukungnya misalnya dengan menyediakan minuman secara gratis dan bagi WPOP yang baru menggunakan akan diberikan arahan untuk mengoperasikannya. Adanya berbagai fasilitas tersebut diharapkan meskipun ditengah pandemi Covid-19 saat ini WPOP tetap melaporkan pajak tahunan.

Adanya beberapa prestasi yang di peroleh KPP Pratama Pasuruan sebelum pandemi Covid-19 dan adanya kewajiban melaporkan pajak secara online pada WPOP KPP Pratama Pasuruan, peneliti tertarik untuk meneliti WPOP KPP Pratama Pasuruan tentang penggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19 saat ini dimana pelaporan pajak tahunan harus dilakukan secara online. Alasan memilih meneliti penggunaan *e-Filing* karena *e-Filing* merupakan sistem yang perlu dipahami serta diketahui Wajib Pajak dalam penggunaannya untuk melaporkan pajak, karena Wajib Pajak dapat melakukannya secara online dengan media elektronik melalui website yang diresmikan oleh Dirjen Pajak. Dengan itu, Wajib Pajak diberikan kemudahan dalam melakukan kewajibannya. Wajib Pajak akan merasa puas dan menggunakan berkali-kali secara rutin setiap tahunnya. Dilihat dari realisasi pengguna yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-Filing* adalah hal yang mudah dan tidak rumit. Hal ini terbukti setiap tahunnya terjadi peningkatan Wajib Pajak yang melaporkan pajak secara online.

Ada beberapa penelitian yang meneliti bagaimana pengaruh minat Wajib Pajak terhadap sistem *e-Filing*. Menurut penelitian Sarroh, (2020), menyimpulkan bahwa ditemukan adanya pengaruh yang positif pada persepsi kebermanfaatan dan kemudahan terhadap Penggunaan *E-Filing*. Sedangkan menurut penelitian Lestari and Kholis, (2020), secara simultan ditemukan adanya pengaruh yang menunjukkan persentase hanya sebesar 33,7% pada variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Berbeda

dengan hasil penelitian menurut Lizkayundari & Kwarto, (2018), yang menyimpulkan bahwa pada tidak ditemukan adanya pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing* (KPP Pratama Cengkareng). Tidak adanya pengaruh tersebut dikarenakan Wajib Pajak kurang memahami sistem dan manfaat penggunaan *e-Filing*, dengan demikian, diharapkan pada sistem *e-Filing* lebih bisa disederhanakan lagi.

Berdasarkan masalah yang dipaparkan dan perbedaan kesimpulan hasil pada beberapa penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, maka penelitian ini akan meneliti pengaruh minat Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan variabel Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan, hal ini sesuai dengan salah satu grand teori yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) hasil pengembangan Davis, (1995) yang menhipotesiskan bahwa Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh pada minat menggunakan suatu sistem. Selain dua variabel independen diatas, juga terdapat satu variabel dependen pengaruh 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 dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003), yang menghipotesiskan bahwa minat menggunakan suatu sistem dapat dipengaruhi oleh empat faktor, empat faktor yang dimaksud adalah Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Fasilitas. Hipotesis tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Lie & Sadjarto, (2013) yang menunjukkan bahwa variabel Faktor Sosial memiliki pengaruh terhadap minat Wajib Penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini tidak menggunakan faktor kondisi fasilitas dikarenakan fasilitas yang digunakan untuk melaporkan SPT secara online sangat sederhana. Penelitian ini juga hanya

menggunakan satu variabel dari teori UTAUT yaitu pengaruh sosial, artinya peneliti tidak menggunakan dua variabel UTAUT yaitu Ekspektansi Kinerja dan Ekspektansi Usaha. Hal ini dikarenakan Ekspektansi Kinerja dan Ekspektansi Usaha mempunyai persamaan dengan teori TAM. Peneliti memilih teori TAM dikarenakan teori TAM memiliki penjelasan yang lebih terperinci dan jelas dibandingkan dengan teori UTAUT.

Beberapa penelitian telah menggunakan dua grand teori tersebut dalam penelitiannya, namun adanya perbedaan penelitian ini dan penelitian terdahulu terlihat pada waktunya yaitu saat terjadinya pandemi Covid-19. Adanya kondisi tersebut, masyarakat diimbau untuk melakukan aktivitas dirumah, dengan adanya *e-Filing* diharapkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan sistem tersebut untuk sebagai alat pelaporan pajak tanpa harus datang ke KPP. Dengan demikian akan mengurangi antrian dan meningkatkan pengguna *e-Filing* sehingga Wajib Pajak dapat mengenal sistem dan merasakan manfaat *e-Filing*. Setelah Wajib Pajak merasakan senang dan kepuasan sendiri dalam pelayanannya, Wajib Pajak tidak merasa ragu lagi menggunakan kembali *e-Filing* untuk melaporkan pajak di tahun-tahun berikutnya. Dengan demikian, pengguna *e-Filing* akan meningkat dan memberikan dampak positif terhadap Wajib Pajak maupun Dirjen Pajak dalam kinerjanya. Berdasarkan grand teori dan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, sehingga penelitian yang dilakukan berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP PENGGUNAAN E-FILLING DI TENGAH PANDEMI COVID-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dibuat rumusan masalah dibawah ini :

1. Apakah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19?
2. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19?
3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap pennggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap pennggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Sosial terhadap pennggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang bisa didapatkan pada penelitian ini :

1. Teoritis

Penelitian ini, secara teoritis memiliki tujuan untuk meneliti apakah pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Pengaruh Sosial terhadap penggunaan *e-Filing* di tengah pandemi Covid-19 dengan studi WPOP karyawan PT.Universal Jasa Kemas. Adanya penelitian ini, akan menunjukkan bahwa minat perilaku dengan variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing* sebagai alat pelaporan pajak tahunan secara online. Selain itu, diharapkan Dirjen Pajak dapat meningkatkan kualitas sistem. Selain itu diharapkan juga dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

2. Praktis

a. Wajib Pajak

Wajib pajak dapat menambah wawasan terkait *e-Filing*, memahami manfaat *e-Filing*, dan diharapkan wajib pajak memanfaatkan sistem ini untuk pelaporan pajak tahunan setiap tahunnya guna untuk meningkatkan kinerja Wajib Pajak maupun kinerja Dirjen Pajak.

b. Pemerintah

1. Adanya peningkatan pengguna *e-Filing* sebagai alat melaporkan pajak tahunan online setiap tahunnya.
2. Pemerintah diharapkan dapat memberikan sosialisasi agar Wajib Pajak lebih paham bahwa Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Pengaruh Sosial akan memengaruhi minat

WPOP KPP Pratama Pasuruan yang merupakan karyawan PT.Universal Jasa Kemas untuk menggunakan *e-Filing*.

3. Pemerintah diharapkan akan menciptakan fitur-fitur baru sehingga membuat Wajib Pajak lebih tertarik melaporkan pajak melalui sistem *e-Filing*.
4. Pemerintah diharapkan menciptakan sistem yang sesederhana mungkin sehingga Wajib Pajak mudah untuk paham dan mengerti cara menggunakan *e-Filing*.