

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah perlu menggali potensi pendapatan daerahnya secara komprehensif guna mencapai pemerataan dan pembangunan yang matang (Soro dkk., 2023 dan Yakub dkk., 2022). Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan asli daerah (PAD) yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal (Putri dkk., 2020). Pemerintahan daerah dituntut untuk mampu mengelola dan mengoptimalkan penerimaan pajak secara mandiri guna mengurangi ketergantungan terhadap dana transfer dari pemerintah pusat (Sugi dan Mertha 2024). Dalam hal ini, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi indikator penting keberhasilan pengelolaan pajak daerah.

Memiliki luas wilayah mencapai 1.224,33 km² dan jumlah penduduk lebih dari 1,15 juta jiwa, Kabupaten Nganjuk sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi fiskal yang cukup besar. Berdasarkan informasi terbaru dari Bapenda (Badan Pendapatan Daerah), realisasi penerimaan pajak daerah Kabupaten Nganjuk pada tahun 2024 mencapai Rp164,667 miliar atau 107,41% dari target yang telah ditetapkan. Pencapaian ini mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam memaksimalkan penerimaan pajak, namun juga sekaligus menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan (Agustin 2023).

Tabel 1.1 Realisasi PAD Kabupaten Nganjuk

	2021	2022	2023
PAD	Rp476.323.170,94	Rp445.589.935,50	Rp402.455.177,75

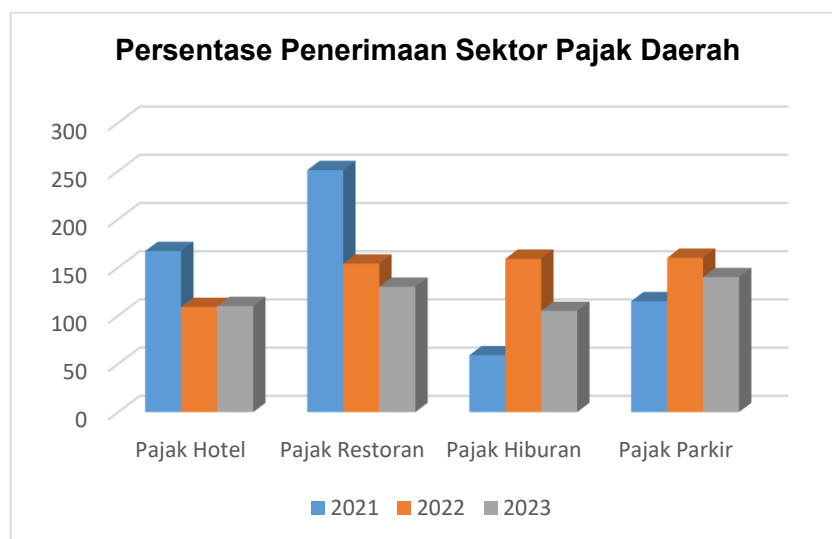
Sumber :BPS, 2024

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi salah satu indikator penting untuk mengukur kemandirian fiskal suatu daerah. PAD yang optimal menunjukkan kemampuan daerah dalam menggali potensi sumber penerimaan domestik, khususnya dari sektor perpajakan (Yakub dkk., 2022). Seiring dengan pencapaian realisasi penerimaan pajak daerah yang melebihi target pada tahun 2024, nyatanya dalam tiga tahun terakhir PAD Kabupaten Nganjuk justru menunjukkan tren penurunan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, PAD tercatat sebesar Rp476,32 juta pada tahun 2021, turun menjadi Rp445,59 juta pada tahun 2022, dan kembali turun menjadi Rp402,45 juta pada tahun 2023. Penurunan ini dapat dicerminkan permasalahan dalam pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah, termasuk dari sisi kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci yang memengaruhi tingkat penerimaan pajak daerah. Ketika wajib pajak enggan atau lalai dalam melaporkan dan membayar pajak secara benar dan tepat waktu, potensi PAD yang seharusnya dapat dikumpulkan menjadi tidak optimal. Dalam konteks ini, pemerintah Kabupaten Nganjuk telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan, salah satu yang menarik untuk dikaji lebih dalam ialah e-SPTPD. Berbeda dengan platform lainnya, e-SPTPD memberikan inovasi bagi wajib pajak dengan sistem pembayaran pajak secara *Self Assessment System*, meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir (Choiriyah dkk., 2018).

Sistem e-SPTPD dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara daring, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nganjuk No. 36 Tahun 2022 menjelaskan bahwa pemerintah Kabupaten Nganjuk mengharuskan wajib pajak dengan sistem pelaporan pajak secara *Self Assesment System* yakni suatu mekanisme yang diberikan untuk wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya tanpa menggunakan perantara dalam menentukan besaran pajak terutang agar beralih secara *online*. Pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai mengefektifkan pelayanan pajak menggunakan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah secara elektronik) sejak akhir tahun 2020.

Tabel 1.2 Rincian Penerimaan Pajak Daerah



Sumber : Badan Pendapatan Daerah, 2025

Tabel di atas menunjukkan persentase realisasi sektor pajak daerah yang menggunakan e-SPTPD terhadap target per tahun. Meskipun secara umum realisasi penerimaan pajak dari keempat sektor tersebut cenderung melebihi target yang diharapkan, masih terdapat indikasi bahwa sebagian wajib pajak

belum sepenuhnya menerapkan penggunaan e-SPTPD. Minimnya tingkat pemahaman wajib pajak terhadap e-SPTPD sebagai teknologi baru untuk pelaporan dan pembayaran pajak menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat adopsi sistem ini. Selain itu, fluktuasi pada masing-masing sektor pajak mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih bervariasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tertib.

Beberapa wajib pajak tidak mau membayar pajak melalui e-SPTPD, sehingga pihak Bapenda yang mempunyai akses mengoperasikan aplikasi tersebut turun tangan untuk menginput omzet wajib pajak yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak (Wahab dkk., 2024). Meskipun aplikasi e-SPTPD dirancang untuk memudahkan, kenyataannya kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam menggunakannya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh anggapan wajib pajak bahwa aplikasi tersebut sulit digunakan, sehingga mereka enggan melaporkan SPT dan merasa prosesnya rumit, yang akhirnya menurunkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak (Wulandari dkk., 2016).

Merujuk pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dimana teori ini sebagai landasan dalam memahami dan mempelajari lebih lanjut bagaimana perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan (Davis, 1989). Dalam konteks ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis menjadi kerangka teoritis yang relevan. Dalam penelitian Purwanto dan Budiman (2020) menyatakan bahwa teori ini dapat mempelajari bagaimana individu memilih, menerima, dan berniat menggunakan teknologi yang terbaru, serta variabel-variabel mana yang dominan dalam memfilter, mengakui, dan maksud dari adanya inovasi. Variabel utama dalam teori

TAM yang akan peneliti ambil adalah persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan atau kemanfaatan serta variabel persepsi keamanan sebagai konstruk tambahan.

Persepsi kemudahan dalam teori TAM adalah keyakinan individu bahwa menggunakan suatu sistem tidak akan membutuhkan energi atau upaya yang signifikan (Davis, 1989). Davis menyatakan bahwa salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi adalah sejauh mana sistem tersebut dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh pemakai. Dengan adanya pandangan sistem e-SPTPD yang mudah diimplementasikan, menjadikan potensi kepatuhan wajib pajak meningkat pula. Penelitian terdahulu milik (Muslimah, 2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung melalui pengguna *e-Filling*. Sedangkan penelitian milik Aryawan dkk. (2023) dan Ong dkk. (2022) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak mempengaruhi minat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Tokopedia, begitu pula tidak berpengaruh pada minat penggunaan aplikasi Linkaja.

Davis (1989) menyatakan persepsi kemanfaatan dalam pandangan TAM merupakan kepercayaan pengguna mengenai seberapa bergunanya suatu sistem dalam meningkatkan produktivitasnya. Hal ini berarti bahwa dengan adanya fasilitas pembayaran pajak secara elektronik melalui e-SPTPD berpotensi meningkatkan produktivitas kerja dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Natalia dkk., (2019) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-Filling* dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Demikian juga dengan penelitian Aryawan dkk. (2023) menghasilkan temuan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan Tokopedia sebagai media pembayaran pajak PBB-P2.

Persepsi keamanan menurut Umaningsih dan Wardani (2020) mengacu pada keyakinan individu terhadap kemampuan suatu sistem atau server untuk menjaga kerahasiaan data dan mendeteksi upaya penipuan dalam lingkungan berbasis teknologi. Sudut pandang persepsi keamanan terhadap sistem e-SPTPD adalah dalam sistem tersebut berbasis digital yang melibatkan data sensitif seperti identitas wajib pajak, nilai omzet, dan transaksi keuangan. Pengguna sistem cenderung akan tidak patuh atau menolak sistem jika merasa ada risiko kebocoran data atau manipulasi transaksi. Persepsi Keamanan dalam penelitian Listaviana dan Khairani (2021), dinyatakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*. Lain halnya dengan penelitian Marhaendra dan Mahyuzar (2023) yang menghasilkan temuan bahwa persepsi tentang keamanan e-wallet memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini terjadi disebabkan minimnya pemahaman individu terkait kecanggihan teknologi dalam mengelola dan menyimpan data pribadi pribadi dengan aman.

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kepatuhan individu terhadap peraturan perpajakan (Widiyati dan Falikhatun 2019). Aplikasi e-SPTPD diharapkan meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan yang ditawarkan. Penelitian terdahulu milik (Natalia dkk., 2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan penggunaan *e-Filling* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Citra Dewi dkk. (2019) dan Nasrullah dkk. (2021) yang menemukan pengaruh positif *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan ini berlawanan dengan penelitian Novimilddwiningrum (2022) yang justru menghasilkan temuan

pengaruh negatif penerapan e-filing dan e-biling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Surabaya.

Persepsi positif terhadap sistem belum tentu berujung pada perilaku patuh, karena terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan tersebut, salah satunya adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mencerminkan evaluasi subjektif pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, kenyamanan proses, dan hasil yang diperoleh (Lubis dkk., 2023). Oleh karena itu, kepuasan pengguna dapat berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan sistem terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menyoroti penerapan sistem, berdasarkan penelitian Choiriyah dan Fanida (2018), e-SPTPD di Kabupaten Surabaya telah berjalan cukup baik, meskipun dalam implementasinya masih ditemui beberapa kendala, namun hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan beberapa upaya. Penelitian terdahulu terkait penggunaan e-SPTPD milik Wardani dkk. (2021) memaparkan bahwa dengan pengaplikasian e-SPTPD, Pendapatan Daerah di DIY mengalami peningkatan yang cukup stabil, namun belum sesuai target. Keberhasilan e-SPTPD juga didukung oleh penelitian milik Choiriyah dkk. (2018) yang menyatakan bahwa penerimaan inovasi e-SPTPD oleh masyarakat Kabupaten Kediri, terutama wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir terbilang positif walaupun dihadapkan pada beberapa kendala teknis yang berhasil diatasi.

Persepsi-persepsi terhadap pengguna e-SPTPD dalam pelaporan pajak jarang ditemui, sehingga menarik untuk diulas sesuai dengan teori-teori terkait. Sebagai inovasi yang relatif baru terhadap penerimaan penggunaan teknologi di

kalangan wajib pajak, khususnya pajak daerah, penerapan e-SPTPD belum banyak menarik perhatian para peneliti. Akibatnya, literatur akademik yang membahas sistem ini masih sangat terbatas. Penerapan yang tergolong cukup baru yakni pada tahun 2021, perlu pemahaman lebih lanjut serta penilaian terkait kepatuhan wajib pajak dalam kepuasan menggunakan aplikasi e-SPTPD.

Dengan mempertimbangkan fenomena penurunan PAD, pentingnya kepatuhan wajib pajak, serta peran teknologi dan kepuasan pengguna, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan kebijakan perpajakan berbasis teknologi informasi di Kabupaten Nganjuk. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti dengan memilih judul, **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Pengguna E-SPTPD Di Kabupaten Nganjuk”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
2. Apakah persepsi kemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
3. Apakah persepsi keamanan teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD?
5. Apakah persepsi kemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD?
6. Apakah persepsi keamanan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD?
7. Bagaimana peran kepuasan pengguna e-SPTPD sebagai mediator hubungan antara persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan persepsi keamanan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan teknologi terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD.

5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan teknologi terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan teknologi terhadap kepuasan pengguna e-SPTPD.
7. Untuk mengetahui pengaruh peran kepuasan pengguna e-SPTPD sebagai mediator hubungan antara persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan persepsi keamanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat kepada pembaca dalam bentuk pemahaman mengenai beberapa point berikut.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan memperkuat dan memperluas teori TAM dengan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan memengaruhi perilaku pengguna terhadap sistem e-SPTPD. selain itu, dengan memasukkan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, penelitian ini memberikan pengayaan teoritis pada TAM khususnya dalam konteks layanan digital sektor publik seperti pajak daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna juga memainkan peran penting dalam mendorong perilaku kepatuhan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan beberapa manfaat diantaranya sebagai berikut.

- a) Bagi pengguna, pertama, sistem e-SPTPD akan meningkatkan kesadaran dalam kepatuhan perpajakan dengan memberikan manfaaat

bagi pengguna jika sistem tersebut mempermudah wajib pajak dalam proses pelaporan pajak. Kedua, setiap pelaporan pajak yang diwajibkan melalui e-SPTPD menuntut wajib pajak untuk dapat menggunakan sistem tersebut. Ketiga, wajib pajak yang sudah familiar dengan komputer diasumsikan tidak akan kesulitan menggunakan sistem e-SPTPD.

- b) Bagi pembaca, studi ini diharapkan dapat memberikan landasan penting untuk analisis masa depan mengenai bagaimana e-SPTPD bisa mendorong kepatuhan wajib pajak pada seluruh transaksi perpajakan. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk memicu pembaca agar berpartisipasi dalam mencari solusi atas berbagai tantangan perpajakan di masa depan.