

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital yang semakin berkembang pesat seperti saat ini, penerapan teknologi informasi telah menjadi suatu keharusan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu kemajuan teknologi yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan adalah *e-filing*. *E-filing* adalah sistem layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi secara *online* dan *real-time* (Yeuesti et al., 2019).

Penggunaan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT dinilai sangat rumit dan sulit dimanfaatkan oleh wajib pajak. Penyebabnya, masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara kerja *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih terbatas (Setyana & Yushita, 2018).

Model TAM adalah kerangka kerja yang telah terbukti berguna dalam memahami penerimaan teknologi oleh pengguna. Fokus utama model ini yaitu pada tiga variabel utama, yakni "*Perceived usefulness*" (persepsi kebermanfaatan), "*Perceived ease of use*" (kemudahan penggunaan) serta persepsi efisien. *Perceived usefulness* menunjukkan seberapa jauh pengguna meyakini bahwa teknologi mampu meningkatkan produktivitas dan performa mereka, sedangkan *perceived ease of use* mencerminkan seberapa jauh pengguna menganggap teknologi sederhana untuk digunakan (Widyaningsih & Siringoringo, 2021). Sedangkan persepsi efisien merupakan asumsi pengguna bahwa melakukan suatu tugas akan

menghasilkan lebih banyak keuntungan daripada beban usaha yang dikeluarkan (Chrisandita & Sukartha, 2021).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel yaitu yang pertama persepsi kebermanfaatan yang diartikan sebagai persepsi seseorang tentang manfaat keyakinan terhadap kapasitas sistem dalam meningkatkan produktivitas. Efek manfaat yang dihasilkan mengukur antusiasme wajib pajak dalam melaporkan pelaporan pajak elektronik (Purwiyanti & Laksito, 2020). Kalau wajib pajak tidak merasakan manfaat dari sistem tersebut, ini akan berdampak pada jumlah penggunaan *e-filling*. Kedua, persepsi kemudahan, yaitu seberapa mudah seseorang menganggap teknologi informasi tersedia (Syanditha & Setiawan, 2017). Ketika wajib pajak tidak terbantu dalam menggunakan *e-filling*, maka persepsi kemudahan tidak berlaku, sehingga keinginan untuk menggunakan *e-filling* berkurang. Ketiga, persepsi efisien, yakni diartikan sebagai asumsi seseorang bahwa melakukan suatu tugas akan menghasilkan keuntungan yang lebih besar daripada usaha yang dikeluarkan (Chrisandita & Sukartha, 2021). Persepsi efisien masih memiliki pengaruh yang kecil terhadap penggunaan *e-filling*, jika penggunaan *e-filling* tidak memberikan keuntungan biaya atau upaya.

Saat ini, kajian mengenai penggunaan *e-filling* di Indonesia sedang marak. Salah satu penelitian yang dilakukan Laksmi & Ariwangsa (2021), Chrisandita & Sukartha (2021), Bilyantari et al., (2019) menunjukkan bahwa persepsi manfaat *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya Anisa & Dwi Suprajitno (2020) menyatakan persepsi manfaat berpengaruh negatif terhadap wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-*

*filling*. Pada penelitian Laksmi & Ariwangsa (2021), Anisa & Suprajitno, (2020), Chrisandita & Sukartha (2021), Bilyantari et al., (2019) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya, penelitian Lestari & Kholis (2020) menemukan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filling*. Penelitian Chrisandita & Sukartha (2021) menunjukkan bahwa persepsi efisien berpengaruh positif pada penggunaan *e-filling* pada wajib pajak orang pribadi.

Di Kelurahan Banyuraden, wajib pajak orang pribadi masih mengalami beberapa kendala dalam penggunaan *e-filling* melalui penggunaan model *Technology Acceptance Model*. Salah satu kendala yang dikeluhkan adalah kurangnya pemahaman terkait penggunaan *e-filling* dan kesulitan dalam pengisian *e-filling*. Pernyataan tersebut didukung oleh penjelasan salah satu dosen (wajib pajak orang pribadi) yang berada di Kelurahan Banyuraden yang mengatakan bahwa masih banyak wajib pajak yang kesulitan mengisi dan melaporkan SPT pribadi melalui *e-filling* di Kelurahan Banyuraden.

Dari fenomena di atas, penelitian akan dilakukan dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Efisien di Kelurahan Banyuraden.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden?
3. Apakah persepsi efisien berpengaruh terhadap pengguna *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi efisien terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan penulis tentang penerimaa teknologi informasi, khususnya di bidang perpajakan.

#### **2. Bagi Lingkungan Kelurahan Banyuraden**

Penelitian ini diharapkan bisa memberika wawasan baru untuk mengetahui pemanfaatan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan bisa menjadi referensi dalam hal yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian atau melakukan analisis dalam bidang penerimaan penggunaan teknologi di perpajakan.

#### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan serta menambah literatur dalam bidang akuntansi. Diharapkan dari penelitian ini bisa menjadi sumber penelitian tambahan tentang topik yang serupa, terutama dalam mengembangkan teori tentang Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Efisien terhadap Penggunaan *E-filling*.

#### **1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Berdasarkan garis besar di atas, maka penelitian ini fokus pada wajib pajak pribadi di Kelurahan Banyuraden. Namun batasan penelitian yang dibahas dalam penelitian ini yaitu pemanfaatan *e-filling* untuk memenuhi kebutuhan pelaporan pajak individu sehubungan dengan model penerimaan teknologi, dimana variabelnya adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi efisien.