

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam administrasi perpajakan. Salah satu inovasi dalam layanan perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem *e-filing*. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik melalui internet tanpa harus datang secara langsung ke kantor pajak. Penggunaan *e-filing* membantu wajib pajak menghindari proses manual yang rumit, seperti pengisian formulir kertas dan pengiriman melalui kantor pos, sehingga lebih efisien (Nuryana dan Baihaqi, 2023). Kemudian pelaporan pajak melalui *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi antrian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di mana saja dan kapan saja.

Namun, meskipun saat ini *e-filing* dapat mempermudah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), masih terdapat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang belum menggunakan *e-filing* karena wajib pajak menganggap bahwa penyampaian SPT secara manual lebih mudah dibandingkan dengan pelaporan SPT melalui *e-filing*, dan adanya kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak tentang cara kerja *e-filing* dan kurangnya kemampuan wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut (Rahayu, 2023). Permasalahan lainnya yang dihadapi pada saat melakukan laporan pajak

secara online yaitu terjadi permasalahan terhadap koneksi internet, kurangnya pemahaman akan sistem yang ada menyebabkan wajib pajak kesulitan saat mengisi laporan pajak, kemudian terdapat error di laman situs DJP online mulai dari proses login, gagal menyimpan SPT Tahunan (Susanti et al, 2023).

Menurut data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hingga 3 Desember 2024, sebanyak 16.311.027 Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan telah dilaporkan. Dari total SPT tersebut, 12,9 juta dilaporkan melalui *e-filing*, 2,6 juta menggunakan *e-form*, 27 Wajib Pajak melaporkan menggunakan e-SPT, dan 811 ribu lainnya menggunakan metode manual (Pajak.com, 2024). Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas wajib pajak sudah menggunakan layanan elektronik, masih ada sebagian yang belum beralih sepenuhnya. Jika kondisi ini berlanjut, digitalisasi perpajakan di Indonesia dapat terhambat, meningkatkan risiko ketidakpatuhan pajak, serta mengurangi penerimaan negara. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Faktor-faktor seperti kegunaan *e-filing*, kemudahan penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan, serta pemahaman wajib pajak memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan sistem ini. Dalam penelitian ini, istilah kegunaan *e-filing* dan kemudahan penggunaan *e-filing* digunakan untuk menyederhanakan istilah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan sebagaimana digunakan dalam penelitian terdahulu. Namun secara substansi, tetap mengacu pada penilaian subjektif wajib pajak terhadap kegunaan *e-filing* dan kemudahan penggunaan *e-filing*. Kegunaan *e-filing* berkaitan dengan seberapa besar teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam

pelaksanaan tugas. Sementara itu, kemudahan penggunaan *e-filing* menunjukkan bahwa dalam penggunaan suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Keamanan dan kerahasiaan data juga menjadi faktor penting dalam penggunaan *e-filing*. Dalam era digital seperti sekarang ini, kekhawatiran mengenai keamanan dan kerahasiaan data menjadi faktor penting dalam penggunaan *e-filing*. Banyak wajib pajak ragu menggunakannya jika tidak yakin dengan sistem keamanannya. Selain itu, pemahaman wajib pajak tentang perpajakan juga memiliki dampak besar terhadap keputusan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Jika wajib pajak memahami cara kerja dan manfaat *e-filing*, kemungkinan besar wajib pajak akan terus menggunakan dan memanfaatkannya.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dengan hasil yang bervariasi. Misalnya, penelitian Susanti et al. (2023) dan Gamal et al. (2024) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Temuan serupa dikemukakan oleh Putra et al. (2020), yang menambahkan bahwa keamanan dan kerahasiaan juga turut memengaruhi minat tersebut. Selain itu, Mardiana et al. (2020) memperluas ruang lingkup variabel dengan menyatakan bahwa kesiapan teknologi dan kualitas sumber daya manusia turut memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Rangan et al. (2020) menemukan bahwa meskipun persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*, kesiapan teknologi informasi serta keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Sementara itu, dalam penelitian Agung dan Tanamal (2021) menunjukan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, tetapi kualitas sistem dan pemahaman wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan meskipun arahnya tetap positif.

Selain itu, Handayani dan Mahfianto (2020) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, kerumitan, keamanan, dan kesiapan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Lestari dan Kholis (2020) juga menemukan bahwa pemahaman pajak, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kesiapan teknologi tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing* secara signifikan, kecuali persepsi kegunaan yang memiliki pengaruh signifikan. Selanjutnya, Marinca (2022) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, serta keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filing*. Namun, pengalaman, pengetahuan perpajakan, dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaannya.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, terlihat adanya perbedaan temuan-temuan terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Perbedaan ini menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, dengan fokus pada empat faktor utama, yaitu kegunaan *e-filing*, kemudahan penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan, serta pemahaman wajib pajak. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Kristen Artha Wacana, dengan sasaran dosen dan tenaga kependidikan,

guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penggunaan *e-filing* di lingkungan perguruan tinggi, yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada wajib pajak umum atau di KPP Pratama.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* di kalangan akademisi, dan memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan *e-filing*, khususnya di kalangan wajib pajak di lingkungan akademik melalui peningkatan fitur keamanan, penyederhanaan prosedur, serta edukasi yang lebih menyeluruh, serta penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman mengenai kegunaan dan kemudahan yang dapat diperoleh dengan menggunakan *e-filing* bagi wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Pada Universitas Kristen Artha Wacana”**.

1.2. MASALAH PENELITIAN

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing* Pada Universitas Kristen Artha Wacana”

1.3. PERSOALAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kegunaan *e-filing* mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah kemudahan penggunaan *e-filing* mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah pemahaman wajib pajak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Dari persoalan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kegunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks perpajakan dan sistem administrasi berbasis digital.

b. Manfaat Praktis

- Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak: Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna untuk merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan *e-filing* di kalangan wajib pajak, melalui peningkatan fitur keamanan, penyederhanaan prosedur, serta edukasi yang lebih menyeluruh.
- Bagi Wajib Pajak: Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai keuntungan dan kemudahan yang dapat diperoleh dengan menggunakan *e-filing*, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan mempermudah proses pelaporan SPT.

-