

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia membayar pajak dianggap sebagai kewajiban warga negara dan sarana untuk mendanai pembangunan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran bahwa wajib pajak adalah anggota masyarakat. Kebijakan ekonomi pemerintah juga ditetapkan maupun diatur oleh pajak. Namun, pemungutan pajak masih menjadi tantangan disebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan layanan untuk meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dengan benar sebagai wajib pajak. Salah satu pendekatan untuk mengubah sistem perpajakan adalah dengan memperkenalkan sistem pelaporan elektronik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

E-filing merupakan salah satu cara penyampaian surat pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan maupun penyampaian SPT Tahunan dengan cara elektronik dan daring serta *real time* dengan mempergunakan Aplikasi Penyedia Jasa (APJ) maupun situs web Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Peraturan Direktur Jenderal Pajak KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan dengan cara Elektronik Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (APJ) merupakan dokumen pertama dimana mengesahkan *e-filing*. Aplikasi *e-filing* disahkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2014. Aplikasi ini bisa diakses langsung melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak (Andriani et al., 2017).

Berdasarkan data laporan tahunan DJP pengguna *e-Filing* tahun 2019: 32.208, tahun 2020: 40.596, tahun 2021:48.470, tahun 2022: 47.359, tahun 2023: 42.086. Terlihat di tahun 2023 mengalami penurunan penyebab penurunan ini dikarenakan masyarakat beranggapan bahwa perpajakan hanya sekedar kewajiban memunggut pajak dan bukan peran masyarakat untuk ikut serta dalam kemajuan negara, disebabkan mereka merasa belum melihat manfaat yang signifikan bagi bangsa dan masyarakat, ini mungkin menjadi salah satu alasan rendahnya kesadaran membayar pajak. Padahal, pemerintah sedang berupaya meningkatkan taraf hidup dan mempergunakan uang pajak untuk membantu masyarakat umum.

Pengguna *e-Filing* sejak pertama kali diterapkan pada tahun 2010 hingga tahun 2016, pendekatan ini terus berkembang disebabkan memudahkan komunikasi antara otoritas pajak dan wajib pajak. Elemen pendorong utamanya adalah pesatnya perkembangan infrastruktur teknologi informasi, yang mau tidak mau kemudian berdampak pada setiap aspek kehidupan negara.

Jenis layanan perpajakan berbasis elektronik mulai mengalami perubahan mendasar. Misalnya, wajib pajak kini bisa menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perpanjangan SPT dengan cara elektronik pada sistem tersebut. *Technology Acceptance Model* merupakan salah satu teknik maupun strategi dimana digunakan untuk mengukur seberapa luas teknologi diterima (Jumardi, 2020)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah paradigma dimana menggambarkan bagaimana orang menerima penggunaan sistem teknologi informasi. Komponen sikap, niat perilaku, kegunaan dimana dirasakan, Kemudahan Penggunaan dimana dirasakan, dan Penggunaan Aktual disertakan

dalam versi asli TAM. Niat penggunaan teknologi informasi (niat perilaku) diukur mempergunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memeriksa dampak variabel kegunaan dimana dirasakan Darmayasa *et al.* (2020). Davis (1989) menciptakan paradigma Penerimaan Teknologi (TAM), yang berasal dari paradigma Teori Tindakan Beralasan (TRA).

Menurut TRA, seseorang kemudian menyukai komputer jika komputer membantu orang dimana menggunakannya. Norma subjektif dan sikap terhadap perilaku memengaruhi niat berperilaku dalam TRA. Studi empiris dimana dilaksanakan oleh Taylor & Todd (1995) memadukan TAM dan TPB. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji penggunaan sistem teknologi informasi oleh pengguna pemula dan pengguna ahli.

Menurut penelitian sebelumnya, sejumlah variabel, termasuk sikap terhadap penggunaan teknologi, norma subjektif, kontrol perilaku dimana dirasakan, serta manfaat dan kemudahan penggunaan dimana dirasakan, dianggap bisa memengaruhi niat perilaku untuk mempergunakan teknologi.

Tingkat di mana orang berpikir bahwa penggunaan suatu teknologi kemudian meningkatkan kinerja maupun efektivitas mereka dalam mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan suatu teknologi dalam pengertian ini mengacu pada seberapa besar orang berpikir teknologi tersebut kemudian membantu mereka berkinerja lebih baik dalam suatu aktivitas maupun perilaku maupun memberikan keuntungan yang signifikan.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan antara motivasi perilaku dalam memanfaatkan teknologi dan manfaat dimana dirasakan, khususnya Salisa *et al.* (2019), Herawati (2019) dan Dyanrosi (2015). Sebaliknya, sebuah penelitian oleh Gani *et al.* (2020) tidak menemukan

hubungan antara minat perilaku dalam memanfaatkan teknologi dan rasa kegunaannya.

Kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) merujuk pada sejauh mana suatu produk maupun sistem teknologi mudah digunakan oleh pengguna tanpa mengalami kesulitan maupun kebingungan. Meskipun kemudahan penggunaan yang buruk maupun kesan yang tidak baik bisa menghalangi adopsi, kemudahan penggunaan yang tinggi bisa memperkuat niat perilaku pengguna terhadap teknologi.

Pada penelitian Novindra & Rasmin (2017), Rangan et al. (2020) dan Dyanrosi (2015) Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Selamat (2021) dan Sinaga et al. (2022) yang tidak menemukan adanya hubungan antara sikap terhadap adopsi teknologi dengan persepsi kemudahan penggunaan.

Terkait penggunaan teknologi, sikap mencakup penilaian positif dan negatif, serta sentimen maupun keyakinan pribadi. Seseorang cenderung lebih tertarik untuk mempergunakan teknologi jika mereka memiliki sikap yang baik terhadapnya, seperti keyakinan bahwa teknologi bisa meningkatkan efisiensi, kemudahan, maupun kepuasan hidup. Sikap positif bisa mendorong seseorang untuk eksplorasi teknologi.

Penelitian oleh Krisyani & Wardani (2022), Jumardi (2020) dan Rizki et al. (2014) menghasilkan bahwa terdapat pengaruh antara sikap terhadap penggunaan teknologi dan minat perilaku mempergunakan teknologi.

Norma Subyektif adalah konsep dalam konteks perilaku manusia dimana mencakup persepsi individu terhadap sejauh mana orang-orang yang penting bagi mereka (referensi sosial) menginginkan maupun mendukung perilaku tertentu. Jika penggunaan teknologi dianggap sebagai norma sosial maupun

perilaku dimana diharapkan dalam lingkungan tertentu, individu mungkin merasa tekanan untuk mengikuti norma tersebut. Hal ini bisa memengaruhi minat mereka untuk mempergunakan teknologi dan sesuai dengan ekspektasi sosial.

Penelitian oleh Korry (2020), Karwur *et al.* (2020), dan Balques *et al.* (2017) menunjukkan bahwa motivasi perilaku dalam memanfaatkan teknologi dipengaruhi oleh norma subjektif. Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Gani *et al.* (2020) dan Achadi *et al.* (2021) yang tidak menemukan hubungan antara motivasi perilaku dalam memanfaatkan teknologi dan standar subjektif.

Kontrol perilaku persepsian merujuk pada persepsi individu terhadap tingkat kendali maupun otonomi dimana dimilikinya terhadap perilaku tertentu. Ini mencakup keyakinan individu mengenai sejauh mana mereka bisa mengontrol maupun mengarahkan perilaku mereka sendiri dalam suatu konteks. Kontrol perilaku persepsional juga bisa mempengaruhi intensi individu untuk mempergunakan teknologi di masa depan. Jika seseorang merasa mampu mengendalikan penggunaannya dengan cara efektif, mereka mungkin memiliki minat yang lebih tinggi untuk terus menggunakannya.

Berbeda dengan hasil penelitian Mihartinah & Coryanata (2019) dimana menunjukkan tidak adanya hubungan antara kontrol perilaku dengan minat perilaku dalam mempergunakan teknologi, penelitian Masu'mah & Pujiati (2018) dan Rahmatika & Fajar (2019) menunjukkan bahwa kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat perilaku dalam mempergunakan teknologi.

Dua teori dimana mengkarakterisasikan derajat penerimaan dan penggunaan teknologi bisa digunakan untuk mengukur derajat persetujuan pengguna terhadap penerapan pengisian elektronik: *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut teori gabungan

TAM dan TPB, sikap pengguna terhadap adopsi teknologi bisa dipengaruhi oleh respons dan persepsi mereka terhadap teknologi tersebut. Meskipun faktor-faktor ini telah diidentifikasi dan diketahui dengan cara signifikan memengaruhi perilaku terkait teknologi informasi.

Penelitian dimana diangkat oleh peneliti merupakan replikasi dari *Gani et al.* (2020). Penelitian ini bertujuan mereplikasi secara murni studi sebelumnya tentang penerimaan e-Filing dengan pendekatan TAM dan TPB, dengan tujuan memverifikasi serta membandingkan hasil-hasil terkait faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem *e-Filing*. Dengan objek wajib pajak orang pribadi dimana mempergunakan *e-Filing* dan terdaftar di KPP Pratama Kota Ternate.

Mengacu pada uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Analisis Penggunaan e-Filing Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian bisa diungkapkan sebagai berikut, dengan mempertimbangkan deskripsi konteks penelitian yang telah disajikan:

1. Apakah Kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?
2. Apakah Kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?
3. Apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap Kegunaan persepsi (*perceived usefulness*)?

4. Apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*)?
5. Apakah sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?
6. Apakah norma subyektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?
7. Apakah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berikut bisa disimpulkan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya:

1. Menganalisis apakah kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
2. Menganalisis apakah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*).
3. Menganalisis apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap kegunaan persepsi (*perceived usefulness*).
4. Menganalisis apakah kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*).

5. Menganalisis apakah sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
6. Menganalisis apakah norma subyektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
7. Menganalisis apakah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) berpengaruh terhadap minat perilaku mempergunakan teknologi (*behavioral intention to use*).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, referensi, inovasi, informasi, dan pengetahuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan perilaku pengguna terhadap pengguna sistem *e-Filling*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktik dilakukannya penelitian ini yaitu diharapkan bisa bermanfaat sebagai bahan acuan maupun masukan bagi pemerintah khususnya kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ternate dalam menggambarkan perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kemauan mauan membayar pajak wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Manfaat Kebijakan

Bagi Dirjen Pajak, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan perihal variable-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib pajak orang pribadi.