

BAB 1

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu komponen terbesar dalam meyumbang pendapatan negara, penerimaan pajak pada tahun 2020 dilaporkan mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat pelemahan ekonomi yang terdampak pandemi (Afif, 2021). Penerimaan pajak mengalami penurunan menjadi -19,55% pada tahun 2020 (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Meskipun demikian, pemerintah meluncurkan berbagai kebijakan dalam hal perpajakan, seperti pemberian insentif dan fasilitas bagi wajib pajak atau pelaku usaha yang terdampak Covid-19 untuk pemulihan ekonomi nasional dan mempertahankan perekonomian masyarakat serta para pelaku usaha (Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Pemulihan perekonomian tersebut dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan pertumbuhan penerimaan pajak secara berangsur semenjak triwulan II tahun 2021, yakni sebesar 3,37% pada bulan Mei (Kementerian Keuangan RI, 2021).

Tantangan utama bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memenuhi penerimaan pajak penghasilan sebagai jenis pajak yang memiliki proporsi terbesar terkait penerimaan pajak adalah isu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada *self assessment system* (Kastolani & Ardiyanto, 2017; Liyana, 2019). Selain itu, DJP memiliki tugas dalam pembinaan maupun pelayanan terkait pelaksanaan pemenuhan kewajiban wajib pajak, dalam hal ini adalah kepatuhan (Pusdiklat Pajak Kemenkeu, 2017). Kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat diartikan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan hak bagi wajib pajak (WP) (Arifin & Syafii, 2019). Ditinjau dari Laporan Tahunan DJP Tahun 2020, rasio kepatuhan wajib pajak tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 4,47% menjadi 77,63% dari tahun sebelumnya. Jika ditelusuri lagi, peningkatan kepatuhan pajak pada tahun 2020 hanya terjadi pada WP Orang Pribadi (WP OP) karyawan sebesar 85,41% dari tahun 2019 sebesar 73,23% (Direktorat Jenderal Pajak, 2021).

Sejalan dengan meningkatnya jumlah WP yang terdaftar di DJP dari tahun ke tahun, dapat dirasakan pula jika teknologi informasi telah mendominasi setiap aspek kehidupan. Masyarakat global telah menyaksikan peningkatan besar dalam jumlah pengguna internet dan kemampuan *gadget* seluler yang selalu memiliki kemajuan (Ameen et al., 2019). Dalam mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak, DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan untuk mempermudah WP menyampaikan SPT Tahunan (Suprayogo & Hasymi, 2018). Di antara berbagai layanan *online* yang disediakan oleh pemerintah, *e-Filing* merupakan salah satu *platform* yang paling umum digunakan (Veeramootoo et al., 2018). Menurut DJP, *e-Filing* memiliki pengertian sebagai salah satu cara penyampaian SPT bagi wajib pajak yang dilakukan secara *online* dan *real time* serta harus terkoneksi dengan internet melalui situs *djponline.pajak.go.id* atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Pada tahun 2020, jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* mengalami peningkatan sebesar 10.874.284 dari tahun lalu sebanyak 10.580.475 (Direktorat Jenderal Pajak, 2021).

Beberapa studi terdahulu yang dilakukan oleh Night & Bananuka (2020), Safitri & Silalahi (2020), Suprayogo & Hasymi (2018), menyatakan bahwa implementasi *e-Filing* merupakan salah satu faktor penentu dalam kepatuhan pajak. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Widyari et al. (2021) yang memberikan hasil bahwa penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif dengan kepatuhan pajak. Night & Bananuka (2020) menjelaskan bahwa penerapan sistem pajak elektronik merupakan mediator parsial dalam pengaruh antara perilaku terhadap sistem pajak elektronik dan kepatuhan pajak. Otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak dengan menyadarkan WP terkait manfaat sistem pajak elektronik yang secara positif dapat mengubah perilaku WP terhadap sistem pajak elektronik itu sendiri sehingga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak (Night & Bananuka, 2020). Safitri & Silalahi (2020) memaparkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat apabila *e-Filing* dapat diterapkan dengan baik. Hasil temuan serupa juga didukung oleh Suprayogo & Hasymi (2018) yang menunjukkan adanya pengaruh positif di antara penerapan sistem *e-Filing* dan kepatuhan pajak WP OP.

Meskipun banyak literatur yang mendukung pernyataan bahwa *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, terdapat penelitian lain dengan hasil yang kontradiktif terhadap hasil penelitian sebelumnya. Misalnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Syafii (2019), yang memberikan hasil bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena penerapan *e-Filing* hanya memberikan kemudahan bagi WP namun tidak memiliki pengaruh dalam peningkatan kepatuhan pajak. Begitu pula dengan hasil penelitian Solekhah & Supriono (2018), yang mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak memiliki pengaruh karena WP memahami perpajakan namun tidak memiliki pengalaman terhadap teknologi informasi ataupun pemahaman internet sehingga lebih memilih untuk melaporkan SPT melalui *e-Form* ataupun secara manual.

Keberhasilan dari penerapan sistem *e-Filing* tidak hanya bergantung pada teknologi informasi tetapi juga pada masyarakat yang merupakan penerima manfaat utama dari sistem ini (Akram et al., 2019). Salah satu upaya DJP agar masyarakat dapat menggunakan sistem *e-Filing* dengan baik ialah melalui sosialisasi perpajakan (Susilawaty & Damanik, 2021). Dengan diselenggarakannya sosialisasi perpajakan, WP akan mendapat pengetahuan baru yang akan menguatkan motivasi dalam menggunakan *e-Filing* sehingga berdampak pada kepatuhan WP (Susilawaty & Damanik, 2021). Sedangkan Handayani & Tambun (2016) menyatakan jika sosialisasi perpajakan memperlemah pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan WP. Hal itu disebabkan karena karyawan yang masih kurang mendapatkan sosialisasi mengenai *e-Filing* sehingga masih banyak yang menggunakan pelaporan SPT secara manual (Handayani & Tambun, 2016).

Sebagai salah satu penerapan layanan *online* yang sering digunakan oleh WP, evaluasi *e-Filing* penting untuk dilakukan dalam menilai efektivitasnya (Floropoulos et al., 2010). Dalam hal ini, peneliti mengadopsi model *DeLone and McLean Information System Success* untuk mengukur sistem *e-Filing* yang diasumsikan dapat memengaruhi peningkatan kepatuhan pajak WP OP. *DeLone and McLean Information System Success* yang selanjutnya akan disingkat *D&M*

IS Success Model merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang pertama kali dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 (DeLone & McLean, 2003). Pada awalnya, DeLone dan McLean menciptakan *D&M IS Success Model* berdasarkan taksonomi sistem informasi yang dikembangkan oleh Mason dan menghasilkan enam dimensi yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi (DeLone & McLean, 2003). Namun, dengan semakin berkembangnya sistem informasi dan banyaknya penelitian yang menyarankan tambahan dimensi untuk *D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean menyikapi saran tersebut dengan memodifikasi *D&M IS Success Model* menjadi *The Updated D&M IS Success Model* yang berisikan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, niat untuk menggunakan atau penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diterima (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan ditambahkan ke dalam *The Updated D&M IS Success Model* karena sifat sistem informasi yang terus mengalami perubahan membutuhkan kualitas layanan untuk dinilai ketika akan mengevaluasi kesuksesan sistem informasi (Petter & McLean, 2009). Sedangkan penggabungan antara dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat yang diterima dilakukan untuk menjawab kritik bahwa sistem informasi dapat memengaruhi setiap tingkat selain individu dan organisasi, seperti kelompok kerja, industri, dan masyarakat (Petter & McLean, 2009).

Penelitian ini hanya akan berfokus pada tiga dimensi kualitas *The Updated D&M IS Success Model*, yakni kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Mengacu pada DeLone & McLean (2003), masing-masing dari ketiga dimensi kualitas harus diukur karena secara tunggal maupun bersamaan, ketiganya akan berpengaruh terhadap "Penggunaan atau Niat untuk Menggunakan" dan "Kepuasan Pengguna" (DeLone & McLean, 2003). Pemilihan ketiga dimensi kualitas *The Updated D&M IS Success Model* dilakukan karena Veeramootoo et al. (2018) telah membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan *e-Filing*. Hal tersebut disebabkan karena WP mengandalkan kemampuan teknis dan kemudahan penggunaan sistem

untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan sukses. Sementara Widyari et al. (2021) menjelaskan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan juga menunjukkan pengaruh positif dengan penggunaan sistem *e-Filing*. Tak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh Gable et al. (2008) juga menghapus "Kepuasan Pengguna" dari adaptasi *D&M IS Success Model* karena hasilnya sangat berkorelasi dengan pengukuran dimensi kualitas. Selanjutnya, mereka juga menyatakan bahwa "Kepuasan Pengguna" bukanlah komponen keberhasilan sistem melainkan konsekuensi dari keberhasilan penerapan suatu sistem (Gable et al., 2008). Sedangkan "Manfaat yang Diterima" sebagai variabel dependen yang dicetuskan oleh *The Updated D&M IS Success Model* berguna untuk mengukur hasil atau dampak yang dirasakan oleh pengguna dari pengalamannya menggunakan suatu sistem. Namun dalam penelitian ini, variabel "Manfaat yang Diterima" tidak sesuai dengan dengan fokus penelitian yang ingin mengetahui tingkat kepatuhan pajak WP OP, sehingga "Manfaat yang Diterima" tidak digunakan dan diubah menjadi kepatuhan pajak WP OP yang diadopsi dari penelitian Widyari et al. (2021). Oleh karena itu, peneliti hanya mengukur penerapan *e-Filing* melalui ketiga dimensi kualitas yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP OP dalam menilai kesuksesan sistem *e-Filing*. Selain itu, peneliti menggunakan *D&M IS Success Model* karena dirasa paling cocok untuk memenuhi tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu memperoleh bukti empiris terkait kesuksesan penerapan sistem *e-Filing* bagi WP OP karyawan yang menggunakan.

Atas perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu dan adanya peningkatan kepatuhan pajak bagi WP karyawan serta peningkatan penggunaan *e-Filing* pada tahun 2020, maka peneliti termotivasi untuk menjadikan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Perbedaan dengan penelitian terdahulu (Veeramootoo et al., 2018; Widyari et al., 2021) ialah penelitian ini akan mengukur penerapan sistem *e-Filing* menggunakan tiga dimensi kualitas *The Updated D&M IS Success Model*, yakni kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan serta peneliti juga menambahkan variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap

kepatuhan pajak WP OP, yaitu sosialisasi perpajakan sesuai dengan penelitian Putri (2018) dan Susilawaty & Damanik (2021) yang mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya niat dan motivasi dari WP OP untuk mengikuti sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini akan membantu WP OP menumbuhkan rasa untuk menggunakan sistem *e-Filing*. Semakin beragam sosialisasi perpajakan yang diterima oleh WP OP maka akan semakin kuat pula keinginan WP OP untuk terus menggunakan *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Putri, 2018). Dengan demikian, diperoleh tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan sistem *e-Filing* yang diukur melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak WP OP yang dimoderasi oleh sosialisasi perpajakan.

Sistematika penulisan penelitian ini akan dilanjut pada Bab 2 terkait pembahasan tinjauan pustaka yang memuat teori yang mendukung penelitian dan penelitian terdahulu serta pengembangan hipotesis. Kemudian pada Bab 3 akan menjelaskan metode penelitian dan Bab 4 menguraikan hasil beserta pembahasan penelitian. Sedangkan Bab 5, sebagai penutup dari sistematika penulisan penelitian, akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.