

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi, telah mengakibatkan perubahan yang sangat besar dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Teknologi informasi telah berkembang menjadi komponen yang dibutuhkan organisasi untuk menjalankan proses bisnis. Kegiatan atau pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah dengan adanya teknologi informasi. Selain mempermudah dan mempercepat proses kerja, penggunaan teknologi informasi dalam suatu perusahaan juga dapat meningkatkan citra dan kedudukan suatu instansi atau organisasi. Banyak infrastruktur TI telah dibangun dan dikembangkan di berbagai bidang. Salah satu bidang yang memanfaatkan Teknologi Informasi adalah bidang perpajakan [1].

Aplikasi M-Pajak merupakan situs portal pajak.go.id berbasis aplikasi *mobile* yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada 14 Juli 2021. Tujuannya adalah memudahkan wajib pajak dengan layanan yang personal, sederhana, dan cepat melalui perangkat yang dimiliki. Aplikasi ini dapat diunduh gratis di *Play Store (Android)* dan *App Store (iPhone)*. Setelah login dengan NPWP dan kata sandi, aplikasi mengirimkan kode verifikasi melalui email. Fitur aplikasi mencakup *E-billing*, info Kantor Pelayanan Pajak terdekat, kartu NPWP digital, pengingat batas waktu, dan informasi peraturan perpajakan. Pembayaran pajak lebih mudah dengan menu Pembayaran Elektronik. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak dapat diketahui melalui *GPS* ponsel. Aplikasi ini memudahkan pengurusan pajak dan meningkatkan partisipasi pajak (www.pajak.go.id).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam sektor riil ekonomi memiliki peran penting dalam penerimaan pajak negara. Namun, data tahun 2020 menunjukkan bahwa sekitar 60 juta UMKM belum membayar pajak sesuai ketentuan, sedangkan hanya sekitar 2 juta UMKM yang terdaftar dan membayar pajak negara. Meskipun UMKM memberikan kontribusi signifikan terhadap

Produk Domestik Bruto (PDB), jumlah pajak yang mereka bayarkan masih relatif rendah, yaitu sebesar Rp. 2 triliun. Tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam penerimaan pajak dari UMKM, dan peningkatan kepatuhan akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak dan kas negara [2].

Penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan disebabkan oleh pelayanan yang kurang efisien dan efektif. Wajib Pajak UMKM merasa membuang waktu dengan kunjungan ke Kantor Pajak hanya untuk melaporkan SPT setiap bulan. Situasi pandemi juga menjadi faktor dengan tuntutan kepatuhan terhadap protokol kesehatan dan pembatasan pertemuan [3]. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan aplikasi M-pajak pada tanggal 14 Juli 2021, seiring dengan peringatan Hari Pajak. Harapannya, aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi pemangku kepentingan dalam mendapatkan layanan terbaik dengan cara yang lebih personal, sederhana, dan efisien di era digital dan otomatis saat ini (www.pajak.go.id).

M-Pajak merupakan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Permasalahan utama yang dihadapi oleh Wajib Pajak UMKM adalah sistem perpajakan dengan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final 0,5% sesuai PP Nomor 23 Tahun 2018. Banyak yang belum memenuhi kewajiban perpajakan karena belum memahami sistem perpajakan yang benar, sehingga perhitungan, penyetoran, dan pelaporan belum optimal [4].

Meskipun Pemerintah menyediakan DJP *online* sebagai fasilitas yang memudahkan wajib pajak, terkadang terjadi masalah teknis yang menghambat penggunaannya. Salah satu kendala utama yang sering muncul adalah kesulitan dalam mengakses karena tingginya lalu lintas atau jumlah pengguna yang mencoba mengakses situs tersebut. Selain itu, ada juga masalah ketika server internal mengalami error, baik karena adanya upaya perbaikan maupun perubahan dalam konten tersebut [5].

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi M-Pajak. Sehingga, Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan nilai tambah pada aplikasi yang diciptakannya dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi wajib pajak terhadap layanan yang dikembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi M-Pajak yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan dan memperbaiki layanannya, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi institusi perpajakan.

Metode pada penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *TAM* adalah salah satu model yang dibuat untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna [6]. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah teori yang menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi informasi. *TAM* adalah model yang sederhana tetapi valid, dan telah terbukti lebih baik daripada model *TRA* dan *TPB* dalam banyak penelitian [7]. Menurut Permana, Model *TAM* memiliki beberapa kelebihan. *TAM* membantu menjawab alasan kegagalan implementasi sistem teknologi informasi karena kurangnya niat pengguna untuk menggunakannya. *TAM* didasarkan pada teori yang kuat dan telah diuji dalam banyak penelitian yang menghasilkan kesimpulan bahwa *TAM* adalah model yang baik [8]. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Usefulness* (Kebermanfaatan), *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan), dan *Actual Use* (Penggunaan Nyata) [9]. Menurut Davis, *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang tepat untuk memprediksi minat atau kemauan individu untuk menerima teknologi [10].

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi M-Pajak menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menganalisis penerimaan penggunaan suatu teknologi dengan judul **“Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna M-Pajak Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan dalam urusan perpajakan bagi wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan aplikasi M-Pajak. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan tanpa harus datang ke kantor. Namun, penggunaan aplikasi M-Pajak masih menghadapi beberapa masalah. Kegagalan dan hambatan dalam kinerja aplikasi sering terjadi, dan banyak wajib pajak yang masih bingung dengan penggunaannya. Lebih lanjut, belum pernah dilakukan penelitian yang mengukur tingkat penerimaan pengguna M-Pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap transaksi perpajakan menggunakan aplikasi M-Pajak berdasarkan variabel TAM, seperti variabel *Ease Of Use*, *Usefulness*, *Attitude Toward Use*, Dan *Actual Use*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Apa saja variabel yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna aplikasi M-Pajak?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Metode yang digunakan adalah *Technology Accaptane Model* untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi M-Pajak oleh pengguna.
- 2) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4, diantaranya kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan penggunaan nyata aplikasi M-Pajak.
- 3) Melihat Responden pada penelitian ini adalah pengguna M-Pajak.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berikut ditetapkan berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh rumusan masalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi M-Pajak menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.
- 2) Penelitian ini dilakukan untuk menemukan jawaban berdasarkan masalah yang telah dirumuskan yaitu mengetahui tentang variabel apa saja yang mempengaruhi pengguna sehingga dapat menerima penggunaan aplikasi M-Pajak sebagai layanan untuk mempermudah pengguna dalam membayar pajak.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini bagi DJP adalah membantu memberikan hasil pengukuran berupa analisis faktor atau variabel yang paling mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak pada aplikasi M-Pajak dan upaya perbaikan layanan sesuai minat pengguna.