

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, pajak menyumbang lebih dari 80% penerimaan negara pada tahun-tahun terakhir, yang menunjukkan pentingnya kepatuhan pajak untuk mendukung keberlanjutan fiskal (klikpajak.id). Salah satu sektor yang memiliki potensi besar dalam menyumbang penerimaan pajak adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM tidak hanya menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, tetapi juga menjadi penggerak utama perekonomian nasional (kompas.com). Namun, tingkat kepatuhan pajak UMKM di Indonesia masih menjadi tantangan, termasuk di wilayah perkotaan seperti Jakarta Timur.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan peluang besar untuk mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memperkenalkan berbagai sistem modern seperti *e-registration*, *e-billing*, dan terutama *e-filing* yang memungkinkan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring, cepat, dan aman. Penelitian Nabilah & Munari, (2023) menunjukkan bahwa penerapan teknologi ini berdampak signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM. Studi mereka menemukan bahwa *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, sementara penurunan tarif pajak dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini memperkuat pentingnya kualitas dan pemanfaatan teknologi pajak bagi pelaku UMKM.

Selain faktor teknologi, pemahaman dan kesadaran wajib pajak juga memegang peranan penting. Penelitian Laeli, (2024) pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kalideres membuktikan bahwa penerapan *e-filing* dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi yang baik perlu didukung oleh pemahaman yang memadai agar mampu mendorong kepatuhan yang optimal. Artinya, sekadar menyediakan sistem canggih saja tidak cukup, pelaku UMKM harus mau mengadopsi dan memahami cara penggunaannya.

Temuan penelitian lain juga mendukung pentingnya kualitas sistem perpajakan. Mulyati & Ismanto, (2021) menemukan bahwa kualitas *e-filing* berkontribusi signifikan pada kepatuhan wajib pajak individu. Widyari et al., (2021) menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dan menyatakan bahwa kualitas sistem dan informasi memengaruhi kepuasan pengguna yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan. Penelitian Pramesty, (2021) dan Mustika et al., (2023) juga mengindikasikan pentingnya faktor kualitas layanan dan teknologi dalam memengaruhi perilaku patuh wajib pajak UMKM.

Namun, dari kajian-kajian tersebut, terlihat adanya celah penelitian. Sebagian besar studi meneliti pengaruh langsung penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak, tetapi belum banyak yang menguji adopsi teknologi sebagai variabel mediasi antara kualitas sistem *e-filing* dan kepatuhan pajak. Padahal, kualitas sistem yang baik tidak otomatis membuat pengguna patuh, proses penerimaan dan penggunaan teknologi (*adoption*) sering menjadi faktor penentu. Konteks Jakarta Timur juga memberikan nuansa tersendiri sebagai wilayah perkotaan dengan tingkat literasi teknologi yang bervariasi dan jumlah UMKM yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana kualitas *e-filing* memengaruhi adopsi dan kepatuhan pajak UMKM di Jakarta Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi literatur perpajakan dan memberikan masukan praktis bagi DJP dalam merancang kebijakan dan sosialisasi yang lebih efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah utama yang perlu diteliti, yaitu:

1. Apakah kualitas E-filing berpengaruh signifikan terhadap adopsi e-filing oleh wajib pajak UMKM di Jakarta Timur?
2. Apakah kualitas E-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM di Jakarta Timur?
3. Apakah adopsi E-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM di Jakarta Timur?

4. Apakah adopsi E-filing memediasi hubungan antara kualitas e-filing dan kepatuhan pajak wajib pajak UMKM di Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas E-filing terhadap adopsi e-filing wajib pajak UMKM di Jakarta Timur.
2. Menganalisis pengaruh kualitas E-filing terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM di Jakarta Timur.
3. Menganalisis pengaruh Adopsi E-Filing terhadap Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak UMKM di Jakarta Timur.
4. Menguji peran adopsi e-filing sebagai variabel mediasi antara kualitas E-filing dan kepatuhan pajak wajib pajak UMKM di Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Menambah wawasan dan literatur ilmiah mengenai pengaruh penggunaan teknologi perpajakan, khususnya sistem e-filing, terhadap kepatuhan pajak.
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian akademik di bidang perpajakan dan teknologi informasi dalam konteks UMKM.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengevaluasi dan mengembangkan sistem e-filing yang lebih mudah diakses dan efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
2. Membantu UMKM memahami pentingnya adopsi teknologi perpajakan, khususnya e-filing, dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara lebih efisien.
3. Memberikan masukan bagi pembuat kebijakan untuk merancang program sosialisasi dan pelatihan yang sesuai guna meningkatkan penggunaan e-filing dikalangan wajib pajak UMKM.

1.4.3 Manfaat Sosial

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat, khususnya pelaku UMKM, mengenai pentingnya kepatuhan pajak dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional.
2. Mendorong terwujudnya sistem perpajakan yang lebih transparan, efisien, dan adil melalui pemanfaatan teknologi modern.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terstruktur mengenai keseluruhan isi skripsi. Sistematika penulisan ini terdiri atas beberapa bab, yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Memuat uraian mengenai dasar pemikiran yang melatarbelakangi pelaksanaan penelitian, pernyataan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta gambaran singkat mengenai susunan penulisan skripsi.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Menguraikan berbagai landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, mencakup konsep kepatuhan pajak, gambaran umum mengenai sistem e-filing, kontribusi UMKM terhadap perekonomian, serta rangkuman hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Selain itu, bab ini turut menyajikan kerangka konseptual beserta rumusan hipotesis penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Memaparkan metode serta rancangan penelitian yang diterapkan, mencakup klasifikasi jenis penelitian, karakteristik populasi dan penentuan sampel, prosedur pemilihan sampel, sumber serta kategori data yang digunakan, teknik pengumpulan informasi, hingga metode analisis yang dipakai dalam kajian ini.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menampilkan temuan dari hasil pengolahan data disertai penafsiran yang bertujuan untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah. Proses pembahasan dilakukan dengan menghubungkan hasil penelitian ini dengan landasan teori serta kajian terdahulu yang relevan.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Berisi rangkuman hasil penelitian yang dirumuskan sebagai kesimpulan, disertai saran atau rekomendasi yang dapat diterapkan secara praktis maupun dijadikan referensi dalam pengembangan kajian akademis.

