

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dibuktikan dengan adanya perbedaan penggunaan alat pada masa lampau dan masa kini. Penggunaan teknologi informasi lebih efektif dan efisien karena dapat mempercepat penyampaian informasi. Pada perekonomian global saat ini, teknologi informasi melalui media *online* sudah banyak digunakan oleh masyarakat bahkan juga sudah digunakan oleh instansi–instansi pemerintahan. Termasuk sistem perpajakan di Indonesia sudah mulai menggunakan teknologi informasi. Hal ini dikarenakan perubahan zaman yang semakin maju dan berkembang. Teknologi yang semakin maju dan menawarkan berbagai kemudahan diharapkan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kepentingan masyarakat (Wahyuni 2018). Dari penelitian tersebut dapat menerangkan bahwa perkembangan teknologi perpajakan merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah untuk kemudahan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan serta kemudahan pula bagi negara dalam penerimaan pajak. Sesuai dengan penelitian Ersania & Merkusiwati (2018). Menyatakan bahwa pemerintah berupaya memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak melalui penerapan reformasi perpajakan digital. Selanjutnya pemerintah juga melakukan penyederhanaan sistem pajak dan mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan secara menyeluruh (D. Lestari & Furqon, 2023).

Regulasi pemerintah Indonesia dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-02/PJ/2019 menerangkan bahwa kewajiban wajib pajak yaitu mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP, atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Selain itu SPT tahunan juga wajib disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. Hal ini merupakan bentuk dari perkembangan teknologi pajak yang diusahakan oleh pemerintah.

Dua diantara teknologi pajak yaitu *e-filing* dan *e-form*. *E-Filling* merupakan salah satu teknologi pajak yang diciptakan guna mempermudah wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Penyampaian SPT menggunakan *e-filling* juga tercantum dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-02/PJ/2019 pasal 6 tentang tata cara penyampaian SPT. Sedangkan *e-form* merupakan salah satu keterbaruan *e-filling* yang merupakan pelaporan SPT tahunan semi online. Menurut Direktorat Jendral Pajak, 2023. Menyatakan bahwa sejak tahun 2019 wajib pajak harus melakukan pelaporan SPT tahunan secara *online* dengan menggunakan teknologi aplikasi *e-filing* atau *e-form*. Dalam hal ini makna *online* berarti adanya koneksi internet. Menurut Hasyim (dalam Ari dan Nur 2020 ) menerangkan bahwa tujuan penggunaan *e-filing* adalah untuk tercapainya transparansi dan diharapkan bisa menghilangkan Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Dengan adanya regulasi pemerintah Indonesia tentang teknologi pajak maka mewajibkan wajib pajak untuk bisa mengakses teknologi pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Depdikbud (dalam Ari dan Nur 2020) menjabarkan bahwa pemahaman merupakan suatu

cara atau proses mempelajari sebaik mungkin agar paham dan mendapatkan pengetahuan sebanyak mungkin. Dalam pemahaman pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak harus mengerti mengenai pajak, cara menghitung, mengisi dan melaporkan SPT melalui teknologi pajak karena pengetahuan dan pemahaman perpajakan erat kaitannya dalam pembayaran pajak. Banyak dari masyarakat kita hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan tapi tidak sepenuhnya memahami maksud yang terkandung didalamnya dan menjadikan mereka cenderung mengabaikan peraturan tersebut dan kemungkinan paling parahnya tidak takut terhadap sanksi yang akan diterima (Fitria 2017).

Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) perilaku atau sikap seseorang terganung kepada dua faktor yaitu, *perceived usefulness* atau kegunaan yang artinya tingkat keakinan seseorang menggunakan suatu sistem dapat membantu pekerjaannya. Faktor kedua yaitu *perceived ease of use* kemudahan penggunaan yang artinya sejauhmana seseorang mengeluarkan usaha yang seminim mungkin (Winarko, 2009). Menurut Chen et al (dalam Lestari,2020) Persepsi kemudahan yang lebih baik maka akan memudahkan seseorang baik wajib pajak maupun dalam hal ini relawan pajak untuk menilai serta memahami nilai dalam sebuah sistem *online* atau teknologi pajak. Sedangkan persepsi kegunaan didasarkan pada peluang subjektif para calon pengguna sistem aplikasi yang dapat meningkatkan kinerjanya (Ojha et al dalam Lestari, 2020). Sehingga TAM membantu memahami bagaimana relawan pajak menggunakan teknologi pajak terkait dengan pekerjaan atau kewajiban mereka (Dewi et al., 2023).

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak khususnya penggunaan teknologi pajak diperlukan untuk kemudahan perpajakan. Dengan adanya sistem pajak dan pengembangan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan secara menyeluruh serta dari sisi wajib pajak teknologi pajak akan semakin mempermudah untuk melakukan kewajiban perpajakannya berkat sistem yang lebih canggih, sederhana dan cepat (Lestari & Furqon, 2023). Selaras dengan Amrullah dkk (2021) yang menerangkan bahwa semakin baik wajib pajak dalam menggunakan teknologi maka wajib pajak akan merasa termudahkan dan dapat meningkatkan kepatuhannya. Hal ini dikarenakan dengan adanya *e-system* maka wajib pajak tidak perlu datang secara fisik ke kantor pajak untuk melaporkan pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Berdasarkan beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman terkait penggunaan teknologi pajak diperlukan untuk kemudahan serta kepatuhan. Sehingga sosialisasi tentang teknologi pajak harus terus dilakukan.

Pemerintah Indonesia saat ini sedang gencarnya melakukan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak untuk mensosialisaikan *e-system* perpajakan –teknologi pajak kepada masyarakat luas (Paramita & Budiasih, 2016). Sosialisasi pajak penting untuk dilakukan karena memiliki pengaruh dan hubungan positif yang signifikan bagi wajib pajak terhadap kewajiban pelaporan SPT tahunan (Nopiana & Natalia, 2018). Sosialisasi perkembangan perpajakan dapat dimulai dari para akademisi seperti mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan. Mahasiswa merupakan akademika yang mampu mendorong perubahan dan mencapai keberhasilan dalam era digital yang terus berkembang (Faadhillah 2023). Selain itu program kegiatan mahasiswa yang didukung oleh perguruan tinggi juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memahami teknologi informasi

khususnya di bidang pajak. Salah satunya adalah relawan pajak yang merupakan program kerjasama Direktorat Jendral Pajak dengan Universitas di seluruh Indonesia.

Relawan pajak merupakan program yang ditujukan sebagai ajakan masyarakat untuk sadar akan pentingnya membayar pajak sekaligus memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat luas (Warno dkk, 2022). Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-12/PJ/2021 menerangkan bahwa relawan pajak adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran, dan keahliannya untuk berperan aktif dalam kegiatan Edukasi Perpajakan.

Dengan adanya program relawan pajak maka diharapkan agar para mahasiswa menjadi juru bicara pajak serta membantu masyarakat dalam melaporkan pajaknya sesuai ketentuan perundang-undangan. Relawan pajak juga merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat yang ditunjukkan melalui pelayanan, edukasi, dan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak (Warno dkk, 2022). Dari beberapa hal tersebut menerangkan bahwa pemahaman relawan pajak terhadap perpajakan khususnya penggunaan teknologi perpajakan juga harus memadai. Dengan pengetahuan perpajakan salah satunya teknologi pajak, maka diharapkan relawan pajak dapat membantu lebih banyak para wajib pajak. Khususnya teknologi pajak yang terus diperbarui oleh pemerintah sebagai salah satu upaya digitalisasi perpajakan di Indonesia. Dalam penelitian ini peneliti mengambil studi kasus relawan pajak kabupaten Jember. Direktorat Jenderal Pajak kabupaten Jember memiliki relawan pajak yang berasal dari beberapa perguruan tinggi setempat. Relawan pajak kabupaten Jember juga berasal dari program studi yang berbeda-beda pula.

Perbedaan latar belakang program studi juga bisa menjadi perbedaan perilaku pemahaman penggunaan teknologi pajak. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan mata kuliah yang diampu oleh setiap mahasiswa yang menjadi relawan pajak.

Berdasarkan penelitian Rahmatunnisa dkk (2014) memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pemahaman mahasiswa akuntansi terhadap teknologi pajak di sebuah sekolah tinggi dengan korelasi sebesar 0,604. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Reni dan Iis (2018) yang juga diperoleh hasil korelasi kuat pula antara keduanya dengan objek mahasiswa jurusan sekretari dari perguruan tinggi berbeda dengan nilai korelasi 0,715. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman mahasiswa akuntansi berpengaruh terhadap teknologi pajak. Sedangkan relawan pajak kabupaten Jember berasal dari program studi yang berbeda. Selain itu terdapat beberapa penelitian lain terkait teknologi pajak yang menyatakan bahwa teknologi pajak memiliki manfaat salah satunya kepatuhan. Dalam penelitian Darmayasa dkk (2020) yang meneliti *E-filing* dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil bahwa teknologi pajak *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Dewi dkk (2023) yang membahas tentang penggunaan *e-form* menerangkan hasil bahwa penggunaan teknologi pajak *e-form* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan. Sehingga dapat disimpulkan teknologi pajak memiliki peran penting terhadap pelaporan pajak SPT Tahunan. Sebagai relawan pajak yang bertugas asistensi SPT Tahunan para relawan pajak sudah seharusnya memahami penggunaan teknologi pajak.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka diperlukan penelitian sejenis terkait teknologi pajak dengan objek yang lebih luas tidak hanya objek mahasiswa yaitu relawan pajak. Relawan pajak kabupaten Jember menjadi objek penelitian ini dikarenakan relawan pajak kabupaten Jember berasal dari lima universitas berbeda serta berasal dari lintas program studi pula serta didominasi oleh mahasiswa akuntansi. Oleh sebab itu dari fenomena dan hasil penelitian sebelumnya peneliti tertarik untuk meneliti apakah relawan pajak program studi akuntansi lebih memahami penggunaan teknologi pajak daripada relawan pajak non-akuntansi. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji beda diantara keduanya. Sehingga judul penelitian penulis adalah “Perilaku Penggunaan Teknologi Pajak pada Relawan Pajak se Kabupaten Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diterangkan bahwa relawan pajak berasal dari mahasiswa dengan berbagai macam jurusan. Penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa mahasiswa dengan jurusan akuntansi memahami teknologi pajak dikarenakan mahasiswa akuntansi mempelajari pajak sebagai salah satu mata kuliah. Sehingga permasalahan yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat perbedaan perilaku penggunaan teknologi pajak antara relawan pajak yang berasal dari akuntansi dengan relawan pajak non-akuntansi ?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa tidak terdapat perbedaan penggunaan teknologi pajak pada relawan pajak akuntansi dan relawan pajak non-akuntansi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang informasi dan wawasan secara teoritis pada relawan pajak mengenai pemahaman penggunaan teknologi pajak.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pemahaman penggunaan teknologi pajak pada Relawan Pajak se Kabupaten Jember. Serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana program studi akuntansi (S1).
  - b. Bagi Pembaca maupun peneliti selanjutnya sebagai referensi dan sumber informasi dalam melakukan penelitian yang terkait dan sejenis.