

BAB I

PENDAHULUAN

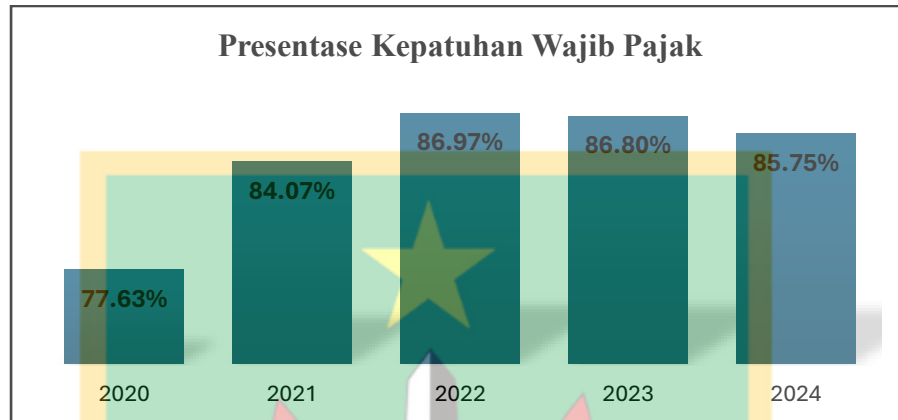
A. Latar Belakang Masalah

Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran penting sebagai sumber utama penerimaan negara yang berkelanjutan yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional serta menjaga stabilitas sosial dan ekonomi (Aqmarina et al., 2020). Dalam upaya meningkatkan efektivitas penerimaan pajak dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara berkelanjutan melakukan berbagai inovasi dan reformasi administrasi perpajakan. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, DJP mengadopsi sistem digital sebagai langkah strategis dalam modernisasi sistem perpajakan nasional (Pajak.go.id, 2024). Penerapan layanan berbasis teknologi seperti *e-Filing*, *e-Billing*, *e-Form*, dan berbagai aplikasi digital lainnya merupakan bentuk transformasi menuju tata kelola perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kemudahan layanan publik (Rizal et al., 2024). Melalui digitalisasi ini, diharapkan proses administrasi perpajakan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, serta meminimalkan potensi kesalahan pelaporan dan kebocoran data, sehingga mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak mengungkapkan bahwa terdapat kenaikan cukup signifikan yang menunjukkan 94,07% wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Filing* (Pajak.go.id, 2025). Peningkatan ini menunjukkan terjadinya peningkatan kepercayaan masyarakat dan penggunaan layanan perpajakan digital. Fakta tersebut mencerminkan keberhasilan transformasi digital dalam mempermudah pelaporan pajak serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap efisiensi layanan DJP. Selain itu, kondisi tersebut juga menunjukkan sisi positif meningkatnya presentase kepatuhan wajib pajak yang cukup signifikan hal itu terbukti melalui data yang disampaikan oleh Ditjen Pajak (DJP) yang mengungkapkan tingkat kepatuhan pajak tercatat mencapai 85,75% pada tahun 2024. Rasio tersebut menunjukkan presentase yang lebih tinggi bila

dibandingkan dengan presentase pada tahun 2021 dan 2020 yang masing-masing sebesar 84,07% dan 77,63%. Namun presentase tersebut juga lebih rendah dari pada tahun 2022 dan 2023 yang mencapai 86,8% dan 86,97% (DDTC News, 2025). Hal ini dapat dilihat berdasarkan data pada tabel dibawah ini.

Gambar 1 1 Grafik Presentase Kepatuhan Pajak



Sumber : (DDTC News, 2025)

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi perpajakan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks, baik dari sisi teknis, administratif, maupun sumber daya manusia. Hal tersebut terbukti dari penerapan salah satu sistem perpajakan di Indonesia yaitu seperti Coretax. Sejak resmi dirilis dan mulai diterapkan pada 1 Januari 2025, berbagai kendala teknis telah muncul dalam proses penggunaannya oleh wajib pajak maupun petugas pajak. Beberapa permasalahan yang sering dilaporkan meliputi gangguan otorisasi dan sertifikat elektronik yang tidak dapat diverifikasi, kegagalan dalam proses login ke sistem, tidak diterimanya kode OTP (*One Time Password*) sebagai verifikasi keamanan, perbedaan atau ketidaksesuaian status Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta kesulitan dalam melakukan pembaruan data profil dan penunjukan peran atau *role access* bagi pengguna tertentu (muc.consulting, 2025). Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa adopsi sistem digital berskala nasional tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi semata, tetapi juga pada kesiapan ekosistem pendukung dan kapasitas pengguna dalam memahami serta mengoperasikan sistem yang relatif baru.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai efektivitas penerapan sistem pajak digital. Kepuasan ini tidak hanya

menggambarkan tingkat kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital, tetapi juga mencerminkan sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi harapan, kebutuhan, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak (Cahayani & Suryono, 2025). Dalam konteks transformasi digital di sektor publik, kepuasan pengguna berperan sebagai tolok ukur keberhasilan implementasi teknologi informasi, karena sistem yang dirancang dengan baik seharusnya mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.

Pada dasarnya tingkat kepuasan wajib pajak memiliki implikasi langsung terhadap loyalitas dan konsistensi kepatuhan pajak. Pengguna yang merasa puas terhadap performa sistem digital cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap otoritas pajak dan keamanan data pribadi mereka (Kribiyantara et al., 2024). Hal ini berpotensi meningkatkan frekuensi penggunaan layanan digital, mengurangi ketergantungan pada proses manual, serta mendorong perilaku kepatuhan pajak yang lebih berkelanjutan. Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna terhadap sistem misalnya akibat gangguan teknis, kesulitan akses, atau kurangnya dukungan layanan pelanggan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik dan menimbulkan resistensi terhadap penggunaan sistem digital yang telah dikembangkan pemerintah. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna sistem pajak digital menjadi aspek yang sangat penting dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan transformasi digital yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, dan keakuratan data, tetapi juga pada dimensi pengalaman pengguna (*user experience*), seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi, serta responsivitas layanan bantuan.

Dalam perspektif teoritis, *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang ditemukan oleh memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pengguna terbentuk melalui proses perbandingan antara ekspektasi awal dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan sistem. Menurut teori ini, kepuasan pengguna akan muncul ketika pengalaman nyata yang diperoleh dari penggunaan layanan digital sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi yang dimiliki sebelumnya (AlSokkar et al., 2024). Sebaliknya, apabila hasil

penggunaan tidak memenuhi harapan, pengguna akan mengalami ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan niat untuk menggunakan sistem kembali di masa mendatang. Dalam konteks digitalisasi perpajakan, teori ini menjadi relevan untuk menjelaskan bagaimana persepsi wajib pajak terhadap layanan digital dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Salah satu dimensi penting dalam pembentukan kepuasan pengguna berdasarkan teori tersebut adalah kemudahan akses terhadap layanan digital, khususnya pada sistem *e-Billing*. Kemudahan akses mencakup aspek kecepatan dalam memproses transaksi, kenyamanan dalam navigasi antarmuka, serta ketersediaan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Rizal et al., 2024). Layanan yang mudah diakses memungkinkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan secara efisien tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang atau manual. Kemudahan ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga memperkuat persepsi positif terhadap sistem digital yang digunakan. Ketika pengalaman penggunaan *e-Billing* lebih baik dari ekspektasi awal, maka akan terjadi *confirmation* atau bahkan *positive disconfirmation*, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Selain faktor kemudahan, keamanan transaksi digital juga menjadi elemen krusial yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks perpajakan, keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi, integritas transaksi keuangan, serta jaminan bahwa informasi yang diberikan oleh wajib pajak tidak akan disalahgunakan atau bocor ke pihak yang tidak berwenang (Sijabat & Widjaja, 2025). Keamanan yang terjamin akan membangun kepercayaan (*trust*) terhadap sistem digital yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sebaliknya, apabila pengguna meragukan keamanan sistem, maka akan terjadi *negative disconfirmation*, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan dan menghambat keberlanjutan penggunaan layanan digital. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sistem pajak digital tidak hanya ditentukan oleh performa teknologi, tetapi juga oleh persepsi wajib pajak terhadap aspek keamanan dan keandalan sistem tersebut.

Dalam konteks transformasi digital perpajakan, pemahaman teknologi memiliki juga berperan yang sangat signifikan sebagai variabel moderasi yang mampu memengaruhi hubungan antara kemudahan akses dan keamanan transaksi, terhadap kepuasan pengguna sistem pajak digital. Pemahaman teknologi mengacu pada tingkat kemampuan individu dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan sistem berbasis digital secara efektif. Wajib pajak yang memiliki tingkat literasi dan pemahaman teknologi yang tinggi umumnya lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan sistem, memahami prosedur penggunaan aplikasi seperti *e-Billing* dan *e-Faktur*, serta menyelesaikan kendala teknis yang mungkin muncul selama proses transaksi.

Dalam konteks ini pemahaman teknologi berpotensi memperkuat hubungan antara ekspektasi dan pengalaman aktual pengguna. Individu dengan tingkat pemahaman teknologi yang baik cenderung memiliki ekspektasi yang realistis terhadap performa sistem serta mampu menilai kinerja aktual secara objektif. Hal ini memungkinkan terjadinya *positive confirmation*, yaitu kondisi ketika kinerja sistem yang dirasakan sesuai atau melampaui ekspektasi pengguna. Sebaliknya, bagi wajib pajak dengan pemahaman teknologi rendah, perbedaan kecil dalam performa sistem dapat menimbulkan persepsi negatif dan ketidakpuasan, meskipun kualitas sistem sebenarnya cukup baik. Dengan demikian, pemahaman teknologi berfungsi sebagai faktor penentu yang memperkuat atau memperlemah pengaruh kemudahan akses dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan empiris untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan sistem pajak digital dalam konteks transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Meskipun digitalisasi telah diimplementasikan melalui berbagai platform seperti *Coretax*, *e-Billing*, dan *e-Faktur*, masih terdapat inkonsistensi hasil dari beberapa hasil penelitian terdahulu serta kesenjangan literatur antara kinerja sistem dengan harapan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana kemudahan akses dan keamanan transaksi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta bagaimana pemahaman teknologi memperkuat hubungan tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi DJP dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat

literasi teknologi wajib pajak, dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti termotivasi untuk mengangkat penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kemudahan Akses *E-Billing* Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Pajak Digital Dengan Pemahaman Teknologi Sebagai Variabel Moderasi**"

Tabel 1. 1 *Research Gap*

<i>Research GAP</i>	Peneliti	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian kemudahan akses <i>e-billing</i> terhadap kepuasan pengguna sistem pajak digital	Rizal et al., (2024)	Tidak Berpengaruh
	Aqmarina et al., (2020)	Berpengaruh Signifikan
Terdapat perbedaan hasil penelitian keamanan transaksi digital terhadap kepuasan pengguna sistem pajak digital	Cahayani & Suryono, (2025).	Tidak Berpengaruh
	AlSokkar et al., (2024)	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

Berdasarkan hasil kajian literatur, mayoritas penelitian terdahulu berfokus pada penerapan *e-filing*, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil-hasil penelitian tersebut secara umum menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, namun belum banyak yang mengkaji lebih dalam faktor kemudahan akses *e-billing* serta keamanan transaksi digital sebagai determinan kepuasan pengguna sistem pajak digital. Selain itu, sebagian besar studi sebelumnya belum memasukkan pemahaman teknologi sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kemudahan akses maupun keamanan terhadap kepuasan pengguna. Padahal, tingkat pemahaman teknologi wajib pajak berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna terhadap layanan pajak berbasis digital.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan empiris untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan sistem pajak digital dalam konteks transformasi digital Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Meskipun digitalisasi telah diimplementasikan melalui berbagai platform seperti *Coretax*, *e-Billing*, dan *e-Faktur*, masih terdapat inkonsistensi hasil dari beberapa hasil penelitian terdahulu

serta kesenjangan literatur antara kinerja sistem dengan harapan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana kemudahan akses dan keamanan transaksi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta bagaimana pemahaman teknologi memperkuat hubungan tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi DJP dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat literasi teknologi wajib pajak, dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti termotivasi untuk mengangkat penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Akses *E-Billing* Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Pajak Digital Dengan Pemahaman Teknologi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran)"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diungkapkan diatas maka diperoleh beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah kemudahan akses *e-billing* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran?
3. Apakah peran pemahaman teknologi mampu memoderasi pengaruh kemudahan akses *e-billing* terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran?
4. Apakah peran pemahaman teknologi mampu memoderasi pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas dapat diperoleh beberapa tujuan dilakukannya penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Menganalisis dan menguji pengaruh kemudahan akses *e-billing* terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran.
3. Menganalisis dan menguji peran pemahaman teknologi dalam memoderasi pengaruh kemudahan akses *e-billing* terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran.
4. Menganalisis dan menguji peran pemahaman teknologi dalam memoderasi pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan penggunaan sistem pajak digital pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pancoran.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan yang telah diuraikan diatas dapat diperoleh beberapa kegunaan penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur di bidang perpajakan, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan sistem pajak digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti variabel kemudahan akses, keamanan transaksi, serta pemahaman teknologi dalam konteks perpajakan digital.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dengan memperluas objek penelitian, menambahkan variabel lain yang relevan, maupun menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasilnya lebih komprehensif.
- b. Bagi KPP Pratama Jakarta Pancoran, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem pajak digital, khususnya dalam aspek kemudahan akses *e-billing* dan keamanan transaksi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan masyarakat luas, penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan wawasan mengenai pentingnya faktor kemudahan akses, keamanan transaksi, serta pemahaman teknologi dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem perpajakan digital di Indonesia.

