

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Generasi sebagai sebuah konstruksi sosial yang dibentuk oleh kesamaan usia dan pengalaman sejarah. Individu yang tergolong dalam satu generasi memiliki rentang waktu tahun lahir yang tidak lebih dari 20 tahun dan berbagi pengalaman hidup yang sama dalam konteks sejarah perjalanan hidup. Setiap generasi memiliki identitasnya sendiri yang terbentuk dari interaksi dengan lingkungan sosial, ekonomi, budaya dimasa pertumbuhan mereka. Generasi yang akan datang dalam waktu dekat ialah generasi Z yang rentan waktu kelahiran pada tahun 1997-2012.

Generasi Z ialah generasi yang sangat akrab dengan teknologi digital seperti ponsel pintar, komputer pribadi, dan internet sejak usia dini. Generasi Z memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi, khususnya internet. Kebutuhan akan koneksi internet untuk berinteraksi sosial, belajar, dan memperoleh pengetahuan sudah membentuk pola komunikasi mereka yang lebih condong ke dunia digital daripada dunia nyata (Zis & Effendi, 2021).

Populasi Indonesia mengalami pertumbuhan pada tahun 2020 senilai 32,6 juta jiwa dalam sepuluh tahun terakhir, yang mencapai 270,2 juta jiwa. Generasi Z menjadi kelompok usia terbesar di Indonesia, dengan kontribusi senilai 74,93 juta jiwa (27,94%) .

Pertumbuhan penduduk yang pesat di Indonesia berimplikasi pada kenaikan kebutuhan anggaran negara. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut,

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk terus menaikkan penerimaan pajak secara tahunan. Pajak ialah instrumen fiskal yang paling signifikan dalam menaikkan penghasilan negara. Dana yang diperoleh dari pajak dipakai untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, mulai dari pembangunan infrastruktur sampai pelayanan dasar.

Dalam upaya mencapai target penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak secara aktif mendorong wajib pajak untuk memakai fasilitas e-filing. E-filing ialah layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memfasilitasi wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik. Layanan ini dirancang untuk menaikkan efisiensi dan efektivitas proses pelaporan pajak.

Berlandaskan penjelasan Dwi dalam pajak.go.id 2024 selaku direktur penyuluhan pelayanan dan hubungan masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kementerian keuangan mengumumkan sebanyak 12,7 juta wajib pajak sudah melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak penghasilan sampai dengan tanggal 31 maret 2024 dilansir dari news (01/04/24). Berlandaskan data yang disampaikan, terjadi kenaikan senilai 4,92% dalam jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Sebagian besar wajib pajak memilih untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui sistem e-filing, dengan total sebanyak 10.897.233 pelaporan. Berlandaskan data, ada 1.407.493 pelaporan yang dilakukan melalui e-form dan 393.012 pelaporan yang dilakukan secara manual. Proporsi pelaporan manual yang masih signifikan

memperlihatkan bahwasanya tingkat adopsi sistem e-filing di kalangan wajib pajak Indonesia belum sepenuhnya optimal.

Meskipun sistem e-filing dirancang untuk mempermudah pelaporan SPT, masih ada persepsi di kalangan WPOP bahwasanya pelaporan secara manual lebih sederhana. pelaporan SPT memakai e-filing sangat diperlukan agar memudahkan saat pelaporan, namun penggunaan e filing juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni pengaruh minat, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, dan pemahaman pajak terhadap wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing. (Fitri Anastasy Br Simanjuntak, 2023)

Kegunaan akan manfaat suatu teknologi bisa mendorong kenaikan kinerja kerja. Hal ini memperlihatkan bahwasanya persepsi kegunaan ialah faktor kunci dalam proses pengambilan keputusan untuk memakai suatu sistem informasi. Jika individu meyakini bahwasanya suatu sistem informasi bermanfaat, maka pengguna akan cenderung untuk memakainya. (Agung & Tanamal, 2021)

persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat di mana pengguna percaya bahwasanya mereka bisa berinteraksi dengan suatu teknologi tanpa memerlukan usaha yang signifikan. ( Agung & Tanamal, 2021)

Kepuasan konsumen ialah evaluasi positif terhadap suatu produk atau jasa yang sudah dikonsumsi. Ketika harapan dan ekspektasi konsumen terpenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, maka akan timbul rasa puas yang bisa mendorong terjadinya pemakaian terus menerus. (Agung & Tanamal, 2021)

Sistem informasi ialah suatu rangkaian proses yang mengubah data menjadi informasi yang relevan bagi pengambilan keputusan. Sistem ini terdiri dari tiga komponen utama: input, proses, dan output. Kualitas output yang dihasilkan sangat bergantung pada efisiensi dan efektivitas proses pengolahan data. Sistem yang baik akan menghasilkan informasi yang baik pula. (Dewi Umayaksa. 2020)

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan ialah faktor internal yang sepenuhnya berada dalam kendali individu. Tingkat pemahaman yang berbeda-beda akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang, semakin besar kemungkinan ia akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Ningsih & Saragih, 2020)

Penerapan E-filling ialah cara yang modern dan memudahkan semua kalangan generasi untuk melakukan pelaporan perpajakan. E-filling bisa mengefisiensi waktu dan tenaga wajib pajak dengan melaporkan pajak secara online melalui website resmi Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Berlandaskan latar belakang yang dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Penggunaan E-filling ( studi kasus karyawan generasi Z brand cotton on)”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian dirumuskan yakni :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filling pada wajib pajak orang pribadi generasi Z ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-filling pada wajib pajak orang pribadi generasi Z ?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan e-filling pada wajib pajak orang pribadi generasi Z ?
4. Apakah Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan E-filling wajib pajak orang pribadi generasi Z ?
5. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-filling pada wajib pajak orang pribadi generasi Z ?
6. Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, Kualitas sistem dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-filling pada wajib pajak orang pribadi generasi Z

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam studi ini ialah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi Z
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi z
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi Z
4. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi Z
5. Untuk mengetahui apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi Z
6. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, kualitas sistem dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi generasi Z

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang diinginkan oleh peneliti ialah yakni :

a. Kegunaan Teoritis

Dari studi ini diinginkan bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Studi ini diinginkan mampu memberi gambaran bagi masyarakat luas dan bisa menjadi rujukan referensi serta pedoman bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang khususnya berhubungan dengan penggunaan e-filing

a. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Untuk menaikkan pemahaman dan keahlian mengenai dampak minat, manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kepuasan, dan pemahaman di kalangan wajib pajak Generasi Z mengenai pemanfaatan e-filing untuk penyampaian pengembalian pajak tahunan, sambil juga menyoroti manfaat dan wawasan yang diperoleh dari pengalaman penelitian.

2) Bagi pembaca

Manfaat dari pembaca yang diinginkan ialah bisa memberikan dampak positif dalam memperluas wawasan dan pengembangan teori khususnya perpajakan.

### 3) Bagi Cotton On

Studi ini diinginkan bisa memberikan kontribusi terhadap karyawan Cotton On untuk membantu dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam mensosialisasikan pengetahuan perpajakan kepada karyawan.

