

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber utama pendapatan negara salah satunya, adalah Pajak. Pemerintah membiayai kemajuan nasional melalui pajak, yang dilakukan untuk kepentingan umum. Pajak memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan memerlukan peningkatan penerimaan pajak, karena manfaat pajak terkait dengan pendidikan, transportasi, kesehatan, peralatan, dan prasarana umum.²

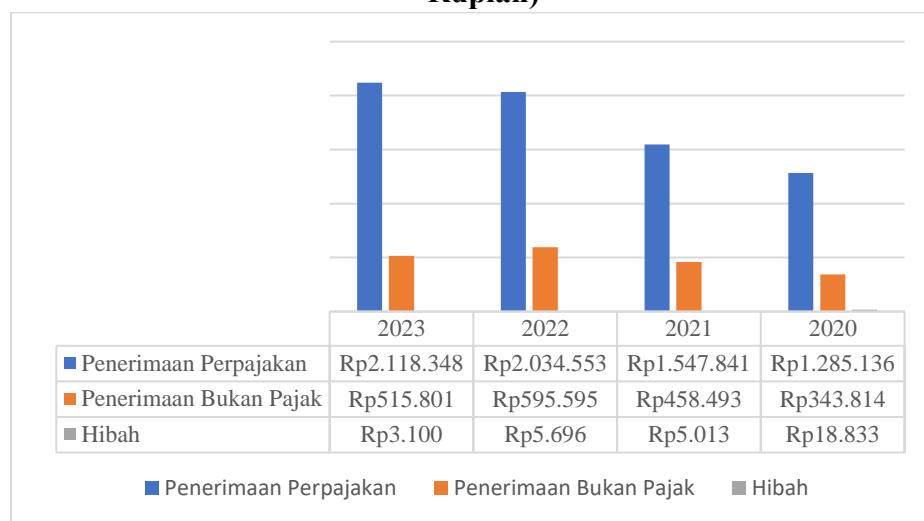
Oleh karena itu, pajak memainkan peran penting dalam kehidupan negara, terutama dalam pembangunan negara. Pembangunan nasional adalah serangkaian usaha jangka panjang untuk mencapai berbagai tujuan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang 1945. Mewujudkan kesejahteraan umum adalah tujuan utama dari pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, negara memerlukan modal yang signifikan dan rencana yang dipikirkan secara mendalam. Tujuan pembangunan nasional tidak dapat dicapai tanpa dukungan sumber permodalan yang signifikan dari pendapatan dalam negeri dan Internasional.³

² Putu Rara Susmita dan Ni Supadmi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak,” *E-Jurnal Akuntansi* 14, no. 2 (2016): 1239–69, dalam <https://ojs.unud.ac.id>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 20.45.

³ Meita Djohan Oelangan, “Pajak Sebagai Penunjang Pembangunan Nasional Di Indonesia” 5, no. 2 (2010): 123–132, dalam <https://media.neliti.com>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 21.06.

Selain itu Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) yang merupakan salah satu bentuk upaya perbaikan regulasi perpajakan di Indonesia juga dapat dikatakan sebagai bentuk upaya agar sektor perpajakan dapat terus meningkat pendapatannya dan membawa kebaikan untuk pendapatan negara Indonesia untuk terus melakukan pembangunan negara. Pendapatan perpajakan telah menjadi yang terbesar selama tiga tahun terakhir dan terus meningkat, menurut data dari Badan Pusat Statistik tahun 2023.⁴ Penerimaan pajak terus meningkat dari tahun 2020 hingga 2023, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Realisasi Pendapatan Negara dari Sektor Perpajakan (Milyar Rupiah)



Sumber: Data BPS⁵

⁴ Bidari Khotijah, "Penggunaan E-Bupot Unifikasi Dan Kepatuhan Pelaporan Pajak Unifikasi Pada Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Lampung Tahun 2022" (Universitas Lampung, 2022), dalam <http://digilib.unila.ac.id>, diakses 20 November 2023 Pukul 12.30.

⁵ Badan Pusat Statistik, "Realisasi Pendapatan Negara 2020-2023", 2023, dalam <https://www.bps.go.id>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 21.15.

Gambar 1.1 Realisasi Pendapatan Negara dalam Satuan Miliar Rupiah yang merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak terkait dengan peningkatan pendapatan sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sangat memperhatikan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi perpajakan yang berfokus pada lima pilar yaitu organisasi, sumber daya manusia, basis data dan teknologi informasi, proses bisnis, dan peraturan perundang-undangan.⁶

Reformasi perpajakan dilakukan sejak tahun 1983, sistem perpajakan Indonesia telah menggunakan *self assessment system*. Sistem *official assessment system* sebelumnya berbeda dari sistem ini karena petugas pajak adalah yang bertanggung jawab untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak, sehingga wajib pajak bersifat pasif dan hutang pajak muncul setelah petugas pajak menerbitkan surat ketetapan pajak. Sementara *self assessment system* bertanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak adalah wajib pajak sendiri, wajib pajak bertindak aktif dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutangnya sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak percaya pada laporan pajak mereka sendiri, yang pada akhirnya dapat meminimalkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.⁷

⁶ Mimi dan Susi Dwi Mulyani, "Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan," *Jurnal Magister Akuntansi Trisakti* 9, no. 1 (2022): 37–54, dalam <http://dx.doi.org/10.25105/jmat.v9i1.10573>, diakses 20 November 2023 Pukul 12.45.

⁷ Banu Witono, "Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7, no. 2 (2016): 196–208, dalam <https://journals.ums.ac.id>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 21.39.

Upaya meningkatkan penerimaan pendapatan pajak terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan cara mengubah peraturan perpajakan dan memberikan layanan terbaik kepada Wajib Pajak dan melakukan inovasi dalam layanan mereka. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah dengan menerapkan perubahan administrasi perpajakan yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak dengan menggunakan kemajuan teknologi.⁸ Penerapan sistem administrasi berbasis elektronik tersebut nampaknya juga diterapkan PPh Unifikasi yang merupakan gabungan dari beberapa jenis Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Masa Pajak Penghasilan (PPh). Jenis SPT Masa PPh yang diunifikasikan ini adalah SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), SPT Masa PPh Pasal 15, SPT Masa PPh Pasal 22, dan SPT Masa PPh Pasal 23/26. Adapun Untuk SPT Masa PPh Pasal 21 tetap dilaporkan secara terpisah. SPT Masa PPh Unifikasi beserta bukti potong dan pungutnya dapat dibuat dan dilaporkan melalui layanan terbaru milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu *e-Bupot* Unifikasi.

Istilah PPh Potput (Potong dan Pungut) sering digunakan dalam sistem pajak Indonesia. Dalam kasus ini, istilah pemotongan mengacu pada proses mengurangi total pembayaran pajak yang terutang. Pemotongan ini biasanya dilakukan oleh pihak yang melakukan pembayaran terhadap karyawannya, seperti pembayaran gaji. Pihak yang membayar gaji tersebut bertanggung jawab atas pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak yang dilakukan terhadap

⁸ Rizki Fitri Amalia, "Pengaruh Penerapan *E-Filing* Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Terhadap Tingkat Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan *Account Representative* Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang," *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 15, no. 1 (2016): 65–77, dalam <https://jurnal.polsri.ac.id>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 21.55.

karyawannya, sehingga pemotongan tersebut akan mengurangi total gaji atau pembayaran yang diterima oleh karyawan. Sebaliknya, pemungutan adalah tindakan yang dilakukan untuk memungut jumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi.⁹

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan adalah keyakinan seseorang bahwa teknologi tertentu akan mudah digunakan dan tidak membutuhkan usaha. Dengan kata lain, persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan seseorang bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan, yang juga dikenal sebagai *e-Bupot* unifikasi, mudah digunakan dan tidak sulit untuk dipahami. Jika sistem informasi dianggap mudah untuk digunakan, orang akan menggunakannya. Sebaliknya, jika orang menganggapnya sulit untuk digunakan, mereka tidak akan menggunakannya. Semakin banyak Wajib Pajak yang menggunakannya, semakin mereka ingin menggunakannya lagi ketika mereka melaporkan pajak, hal ini adalah bagian dari kontrol perilaku Wajib Pajak.¹⁰ Hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Bupot* unifikasi hampir sama dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni, dkk¹¹ yang memperoleh hasil

⁹ Nuraditya Puspitasari, "Analisis Penerapan Bukti Potong Elektronik (E-Bupot) Unifikasi Instansi Pemerintah (IP) Pada Satuan Kerja Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Brebes" (Politeknik Harapan Bersama, 2023), dalam <https://eprints.Poltektegal.ac.id>, diakses 20 November 2023 Pukul 13.40.

¹⁰ Nopy Ernawati, dan Lina Noersanti, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO," *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 694–700, dalam <https://ejournal.stei.ac.id>, diakses 22 Januari 2024 Pukul 08.00.

¹¹ Putri Novalia, Gusti Ayu Purnamawati, dan Made Arie Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Billing," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 10, no. 2 (2019): 218–228, dalam <https://ejournal.undiksha.ac.id>, diakses 21 November 2023 Pukul 22.39.

bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*, dan juga penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Tahar, dkk¹² yang memperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-Filing*.

Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem tersebut dapat merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut.¹³ Hubungan antara kualitas sistem terhadap penggunaan *e-Bupot* unifikasi hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus yang memperoleh hasil bahwa Kualitas sistem *e-filing* berpengaruh terhadap

¹² Afrizal Tahar, dkk, "Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use e-Filing: The Role of Technology Readiness," *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 9 (2020): 537–47, dalam <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>, diakses 22 Januari 2024 Pukul 09.15.

¹³ Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketetapan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing," *Tax & Accounting Review* 4, no. 1 (2018): 1–13, dalam <https://publication.petra.ac.id>, diakses 21 November 2023 Pukul 23.00.

kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan, Semakin baik kualitas sistem *e-filing* maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Dan juga sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Padriyansyah¹⁴ yang memperoleh hasil Kualitas sistem media *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat kepuasan pengguna wajib pajak, dan Kualitas sistem media *e-billing* berpengaruh signifikan negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna wajib pajak.

Kepuasan pengguna sistem didefinisikan sebagai respons dan tanggapan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Jika pengguna atau pemakai tidak puas dengan *software* yang mereka gunakan, mereka akan mencari cara untuk menghilangkan sistem tersebut. Dalam hal kepuasan pengguna, menurut Mutamam dalam Cristabel, Pelaksana Tugas (PLT) Direktur Teknologi Informasi Perpajakan mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dengan penggunaan *e-filing* mencapai 4%. Salah satu penyebab ketidakpuasan ini adalah pengguna yang belum terbiasa menggunakan layanan sistem *e-filing*.¹⁵ Hubungan antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* unifikasi hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyari¹⁶ yang memperoleh hasil bahwa variabel kepuasan pengguna sistem tidak berpengaruh

¹⁴ Dimas Pratama Putra dan Padriyansyah, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang)," *JRB-Jurnal Riset Bisnis* 2, no. 2 (2019): 102–11, dalam <http://jrb.univpancasila.ac.id>, diakses 22 November 2023 Pukul 07.00.

¹⁵ Ridina Sari, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Dan Kepuasan Pengguna SIA Terhadap Kinerja Karyawan PT. Putera Raja Sejahtera" (Universitas Multi Data Palembang, 2023), dalam <http://Rama.Mdp.Ac.Id>, diakses 21 November 2023 Pukul 22.45.

¹⁶ Nyoman Yudha Astriayu Widyari, "Analisis Persepsi Penerapan Sistem Informasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Profesi Dokter," *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi* 14, no. 2 (2023): 224–36, dalam <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id>, diakses 22 November 2023 Pukul 07.25.

pada kepatuhan pajak. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gamaliel, dkk¹⁷ yang memperoleh hasil bahwa Penggunaan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, untuk menilai kesuksesan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) dapat dinilai dari kepuasan pengguna atas penggunaan system.

Dalam hal wajib pajak, pemahaman tentang perpajakan adalah variabel moderasi yang digunakan untuk memperkuat meningkatkan variabel yang telah dijelaskan diatas terhadap penggunaan *e-Bupot* unifikasi. Pemahaman adalah proses memperoleh pengetahuan. Meskipun Direktorat Jendral Pajak telah berusaha membuat lebih mudah bagi Wajib Pajak dan masyarakat untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, ada beberapa Wajib Pajak yang tidak atau belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan secara sukarela. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak kurang memahami ketentuan atau kewajiban perpajakan atau karena mereka tidak memahami atau tidak memahami cukup tentang perpajakan.¹⁸

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk Menganalisis persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Bupot* unifikasi dengan menggunakan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi yang dituangkan dalam penyusunan

¹⁷ Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, dan Hendrik Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing (GOODWILL)* 12, no. 1 (2021): 1–15, dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 22 November 2023 Pukul 09.00.

¹⁸ Ummi Kalsum, Gani Gusnardi, dan Haryana, "Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)* 3 No.1 (2016): 1–8, dalam <https://jom.unri.ac.id>, diakses 21 Januari 2024 Pukul 22.05.

skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Sistem, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi Dengan Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengemukakan masalah-masalah yang menjadi rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Kemudahan Berpengaruh Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
2. Apakah Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
3. Apakah Kepuasan Pengguna Berpengaruh Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
4. Apakah Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
5. Apakah Pemahaman Perpajakan Memperkuat Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
6. Apakah Pemahaman Perpajakan Memperkuat Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?
7. Apakah Pemahaman Perpajakan Memperkuat Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengemukakan yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
5. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan Memperkuat Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
6. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan Memperkuat Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi
7. Untuk Menganalisis Pengaruh Pemahaman Perpajakan Memperkuat Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *e-Bupot* Unifikasi

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran Bagaimana Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dimasa mendatang yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis dan akademika lainnya, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Akademis

Penelitian ini merupakan aplikasi teori yang selama ini diperoleh dalam perkuliahan dan agar dapat menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1.

b. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima melalui *e-Bupot* untuk Wajib Pajak. Selain itu memberikan informasi mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudah dan membuat serta melaporkan SPT masa dengan menggunakan *e-Bupot* Unifikasi sehingga semakin banyak masyarakat yang melaporkan SPT dan membayar pajaknya.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap efektivitas penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1. Dan Penelitian ini membahas tentang penggunaan *e-Bupot* pada

wajib pajak badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1 yang layanan wilayahnya meliputi semua kecamatan yang ada di Surabaya.

2. Keterbatasan Masalah

Batasan-batasan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini berfokus pada pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1.
- b. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner secara *Online* berupa *Google Form* sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadinya bias. Kemungkinan terjadi bias disebabkan adanya perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
- c. Objek penelitian *e-Bupot* Unifikasi baru diterbitkan oleh DJP, sehingga referensi penelitian terkait objek tersebut masih sedikit dan juga penelitian dilakukan dengan pendekatan kuesioner dimana memiliki keterbatasan seperti terdapat kemungkinan responden tidak memahami maksud pernyataan dan mungkin tidak jujur dalam memberikan jawaban.

- d. Variabel *e-System* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup satu jenis layanan saja yakni berupa *e-Bupot*.

F. Penegasan Istilah

Pajak adalah pembayaran wajib yang diwajibkan oleh setiap individu atau organisasi kepada negara yang bersifat memaksa oleh undang-undang yang tidak mendapatkan balas jasa secara langsung dan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai anggaran pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

1. Definisi Konseptual

a. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah ketika seseorang merasa mudah menggunakan sistem tersebut. Dengan sistem yang lebih mudah digunakan, lebih sedikit usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja saat menggunakan teknologi tersebut. Ini karena penggunaan sistem tersebut tidak memberatkan atau membutuhkan kemampuan yang sangat tinggi.¹⁹

b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem yang baik adalah sistem yang tepat guna, memenuhi standar yang telah ditetapkan, dan mengikuti perkembangan zaman dan kemajuan teknologi untuk menghindari penolakan terhadap

¹⁹ Nopy Ernawati, dan Lina Noersanti, "Pengaruh Persepsi Manfaat...", hal. 30.

sistem yang baru dikembangkan. Kualitas sistem ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna sistem.²⁰

c. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila sistem yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan.²¹

d. *e-Bupot* Unifikasi

e-Bupot Unifikasi merupakan aplikasi yang digunakan untuk melaporkan pemungutan pajak dan menyediakan fitur tanda tangan elektronik selain mudah dioperasikan, juga mudah diakses sehingga dapat menghemat lebih banyak waktu dalam proses pelaporan pemungutan pajak. *e-Bupot* unifikasi memungut beragam jenis PPh, yaitu PPh pasal 4 ayat 2, PPh pasal 15, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, serta PPh pasal 26.²²

e. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman perpajakan berarti memahami sistem pemungutan pajak Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Seperti, pemahaman peraturan perpajakan yang mencakup pemahaman

²⁰ Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, "Pengaruh Kualitas Sistem...", hal. 03.

²¹ Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, dan Hendrik Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan...", hal. 02.

²² Nuraditya Puspitasari, "Analisis Penerapan Bukti...", hal. 10.

tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, seperti cara menyampaikan SPT, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.²³

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi dari variabel yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori atau penjelasan yang disusun dari kajian Pustaka dengan dilengkapi cara pengambilan data dilapangan secara operasional. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-Bupot* unifikasi. Sedangkan, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna. Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji adanya pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi pada wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur 1.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistem penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi dari skripsi secara ringkas dan jelas. Sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab, dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-

²³ Ummi Kalsum, Gani Gusnardi, dan Haryana, "Pengaruh Pemahaman Perpajakan...", hal. 04.

sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari 6 (enam) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika penulisan yang terkait penelitian ini mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Bupot* Unifikasi dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderasi

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan mengenai teori-teori yang diambil dari referensi seperti buku-buku, internet dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti kemudian dijabarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian tersebut seperti kerangka teori, kajian penelitian terdahulu yang relevan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari metode penelitian yang digunakan peneliti beserta alasannya, jenis dan pendekatan penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan., hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini meliputi deskripsi data untuk masing-masing variabel dilaporkan hasil penelitiannya setelah diolah dengan teknik pengujian hipotesis yang penyajiannya sesuai dengan metode dan mengacu pada tujuan penelitian. Hasilnya berupa pemaparan data dan temuan penelitian, pada bab ini peneliti memaparkan data dan temuan penelitian yang di dapat dari temuan faktual bukan pendapat pribadi dan menganalisisnya sesuai teori yang telah disusun, penerapannya, kemudian ditarik kesimpulan.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan dari pengujian setiap hipotesis dan menjawab rumusan masalah penelitian, dan menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan menggunakan teori-teori yang sudah ada.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan menjawab pokok masalah dan peneliti juga memberikan beberapa saran yang berupa rekomendasi peneliti tentang pembahasan dalam penelitian ini yang perlu dilakukan demi kebaikan dan kemajuan instansi maupun bagi peneliti selanjutnya.

BAGIAN AKHIR

Yang merupakan bagian akhir dalam skripsi yang memuat uraian tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.