

**PENGARUH PENERAPAN *COMPUTER SELF
EFFICACY*, DAN MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, TERHADAP
PENGUNAAN *E- FILING* DALAM PELAPORAN SPT
TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)



S K R I P S I

Oleh:

**PUTRI WAHYUNI
NPM. 2162201053**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH PENERAPAN *COMPUTER SELF
EFFICACY*, DAN MODERNISASI SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, TERHADAP
PENGUNAAN *E- FILING* DALAM PELAPORAN SPT
TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Sudi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh :

**PUTRI WAHYUNI
NPM. 2162201053**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *COMPUTER SELF EFFICACY*, DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)



SKRIPSI

Diajukan Oleh :

PUTRI WAHYUNI
NPM. 2162201053

Disetujui Oleh :

Pembimbing :

Dr. Ahmad Junaidi, S.E., M.Si

NIDN : 0201017102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furgonti Ranidiah, S.E., MM

NIDN. 0208047301

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PENERAPAN *COMPUTER SELF*
***EFFICACY*, DAN MODERNISASI SISTEM**
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SPT
TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

guna memperoleh gelar sarjana Akuntansi

Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Juli 2025

SKRIPSI

Oleh:

PUTRI WAHYUNI
NPM. 2162201053

Dewan Penguji

1 **Yudi Partama Putra, SE., Ak., M.SI, CA** Ketua

2 **Hesti Setiorini, S.Akt., M.Ak** Anggota

3 **Dr. Ahmad Junaidi, SE., M.Si** Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furqonti Ranidiah, S.E., MM

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya Putri Wahyuni yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri atau bimbingan dosen pembimbing kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau pada program studi lainnya.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2025



Putri Wahyuni
NPM. 2162201053

MOTO

“Dan tidaklah keberhasilan itu kecuali dengan pertolongan Allah”

(Qs.Hud:88)

Apa yang kita niatkan karena Allah, akan selalu menemukan jalannya. Berjalanlah pelan, asalkan tidak berhenti tak selalu kuat, tapi tetap berjalan, tangis pun jadi teman dalam perjuangan. Bukan tentang siapa yang paling hebat, tapi siapa yang tak berhenti meski penat. Lelah berkali-kali, nyaris menyerah, namun tekad ini terus membuatku melangkah. Tidak ada hasil tanpa usaha, tidak ada pencapaian tanpa perjuangan. Mimpi besar dimulai dari langkah kecil yang konsisten.

(Putri Wahyuni)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya karya tulis ini dapat kuselesaikan setelah melewati proses panjang yang penuh tantangan, pelajaran, dan renungan. Skripsi ini bukan sekadar kewajiban akademis, melainkan juga cermin dari perjalanan intelektual, spiritual, dan emosional yang telah kulalui selama menempuh pendidikan di bangku perguruan tinggi. Kepada setiap pihak yang telah mengisi ruang-ruang dalam perjalanan ini, persembahkan ini kutujukan sebagai bentuk terima kasih yang tak terucap dan penghargaan yang tak terhingga.

Kupersembahkan karya ini dengan tulus kepada :

1. Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta bimbingan dalam setiap langkah. Tanpa izin dan rahmat nya tak mungkin skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Cinta pertamaku ayahhanda Sakirin dan ibunda tercinta Sangkut Megawati yang dengan cinta doa dan pengorbanannya tak pernah lelah mendorong saya untuk terus maju. Terimakasih atas segalanya kasih sayang yang tak ternilai, keiklasan dalam memberi dan kepercayaan yang selalu kalian tanamkan.
3. Saudara/i yang aku sayang Eeng Saputra dan Olvi Andani yang selalu mendokan dan menjadi tempat berbagi suka dan duka, dukungan kalian adalah pelita saat langkah mulai goyah.
4. Sahabatku tersayang Anggun Dea Anggraini yang selalu hadir dalam suka maupun duka, yang tulus mendengar keluh-kesah tanpa menghakimi, yang

menjadi penguat saat langkah ini terasa goyah. Terima kasih atas tawa yang menguatkan, doa yang mengiringi, dan kebersamaan yang tak ternilai harganya. Tanpa dirimu perjalanan ini takkan seindah ini. Semoga ukhuwah ini abadi, hingga akhir hayat.

5. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Ahmad Junaidi, SE.,M.Si yang dengan sabar dan bijak memberikan arahan, koreksi, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini terimakasih atas kesediaanya meluangkan waktu dan ilmu yang begitu berharga.
6. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Terima kasih atas kepemimpinan, dan dedikasi, yang senantiasa membuka jalan bagi mahasiswa untuk berkembang dan menyelesaikan studi dengan baik. Semoga segala kebaikan dan pengabdian yang diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
7. Ibu Nensi Yuniarti Zs, S.E.,M.Ak selaku ketua Program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
8. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Terutama keluarga besar Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Dosen, Karyawan, staf TU dan mahasiswa Akuntansi yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan baik moril maupun materil.
9. Dan akhirnya teruntuk diriku sendiri yang telah bertahan, jatuh, bangkit dan tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Computer Self Efficacy*, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Penggunaan *E-Filling* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kpp Pratama Bengkulu Satu)”**.

Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana ekonomi dan bisnis jurusan Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberi dukungan, baik berupa ide, saran, maupun motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu
2. Ibu Furqonti Ranidiah, SE.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Nensi Yuniarti, ZS,SE.,M.AK, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Dr. Ahmad Junaidi, S.E.,M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi

5. Seluruh dosen dan staf akademik fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama perkuliahan
6. Orang tua dan saudara-saudara atas doa, semangat, bimbingan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
7. Seluruh teman-teman satu perjuangan program studi akuntansi angkatan 2021
8. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal yang baik dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bengkulu, Juli 2025

Penyusun,

Putri Wahyuni

NPM: 2162201053

ABSTRACT

THE EFFECT OF COMPUTER SELF-EFFICACY AND TAX ADMINISTRATION SYSTEM MODERNIZATION ON THE USE OF E-FILING IN REPORTING ANNUAL TAX RETURNS OF INDIVIDUAL TAXPAYERS

(Empirical Study at the Bengkulu Satu Pratama Tax Service Office)

By:

Putri Wahyuni¹

Ahmad Junaidi²

This study aims to determine the effect of Computer Self-Efficacy and the modernization of the tax administration system on the use of e-Filing in individual taxpayers' annual tax returns. This study employed a quantitative approach with an associative approach. Data collection was conducted by distributing questionnaires to a predetermined sample of respondents. Data analysis employed descriptive analysis, differential analysis using SPSS 25, and coefficient of determination (R²) analysis.

The results of this study indicate that Computer Self-Efficacy has a significant positive effect on the use of e-Filing in individual taxpayers' annual tax returns, demonstrating a significance level of $0.000 < 0.05$. Modernization of the Tax Administration System also demonstrates a significant positive effect on the use of e-Filing in individual taxpayers' annual tax returns, demonstrating a significance level of $0.000 < 0.05$. Computer Self Efficacy and Modernization of Tax Administration System have a significant positive effect on the Use of E-Filing in Reporting Annual Tax Returns of Individual Taxpayers. The Fsig value, which is $0.000 < \alpha 0.05$, so it can be concluded that together the independent variables have a significant positive effect on the dependent variable so that Taxpayers have high confidence in using computers and the tax administration system continues to experience modernization with attractive features and ease of access, then the use of E-Filing will increase.

Keywords: *E-Filing, Modernization of Tax Administration and Computer Self-Efficacy*

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *COMPUTER SELF EFFICACY*, DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, TERHADAP PENGGUNAAN *E- FILING* DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)

Oleh :

Putri Wahyuni¹

Ahmad Junaidi²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Computer Self Efficacy*, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan, terhadap penggunaan *E- Filing* dalam pelaporan spt tahunan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden dalam sampel yang telah ditentukan jumlahnya. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis secara unferensial menggunakan SPSS 25 dan anlisis koefisien determinan (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Computer Self Efficacy*, berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E- Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Menunjukkan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E- Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E- Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai F_{sig} , yaitu $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen agar Wajib Pajak memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam menggunakan komputer dan sistem administrasi perpajakan terus mengalami modernisasi dengan fitur-fitur yang menarik serta kemudahan akses, maka penggunaan *E-Filing* akan semakin meningkat.

Kata Kunci: *E- Filing*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan *Computer Self Efficacy*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SERTIFIKASI.....	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	12
1.3.Batasan Masalah	13
1.4.Rumusan Masalah.....	13
1.5.Tujuan Penelitian.....	14
1.6.Manfaat Penelitian	15
BAB II STUDI PUSTAKA	16
2.1. Deskripsi Konseptual	16
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Konseptual.....	28
2.4. Definisi Operasional	28
2.5 Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	35
3.3. Populasi Dan Sampel	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1. Uji Statistik Deskriptif	38
3.5.2. Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.6. Uji Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN47

4.1. Hasil Penelitian	47
4.2. Pembahasan.....	60

BAB V PENUTUP64

5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Definisi Oprasional	28
Tabel 3.1 Bobot Nilai Setiap Pertanyaan	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.3 Data Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.7 Uji T	57
Tabel 4.8 Uji F	58
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat izin penelitian

Lampiran 2 : Kusioner Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan teknologi yang sangat pesat seperti saat ini banyak memberikan dampak kemudahan terhadap setiap bidang kehidupan manusia untuk mendapatkan informasi. Perkembangan teknologi saat ini juga menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi yang membidangi urusan perpajakan di Indonesia untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi tersebut dalam penerapan sistem pemungutan pajak di Indonesia. Saat ini *self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak ditugasi untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya, yang dilakukan secara elektronik melalui *sistem online real time* ke Ditjen Pajak melalui jaringan internet di *website* Ditjen Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi (Dewi & Junaidi, 2023).

Pada tahun 2013 Direktorat Jenderal Pajak mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan diterapkannya *e-registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online. Lewat sistem tersebut memungkinkan subjek pajak untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat ia berdomisili. Selain kemudahan dalam melakukan proses pendaftaran, Direktorat Jenderal Pajak juga telah memberikan fasilitas untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan secara *online* melalui *E-Filing* maupun *e-Form*. *E-Filing* sendiri yaitu suatu cara atau

proses penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik yang dilakukan secara *online* dan real time melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti *Online Pajak* yang menyediakan lapor pajak *online* secara gratis www.kemenkeu.go.id.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar, dan berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Akan tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Mauleny at al., 2021) .

Penerimaan pajak sebagai kontribusi wajib bagi Negara. Undang -undang Nomor 28 Tahun 2017 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah Indonesia menggunakan sistem *self assessment* untuk mengumpulkan pendapatan negara. Wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung kewajiban pajak mereka sendiri. Oleh sebab itu, wajib pajak berkewajiban untuk secara proaktif menentukan pajak yang harus dibayar dan

melakukan setoran yang diperlukan. Ketika wajib pajak tidak mengetahui sistem dan tata cara perpajakan dengan benar maka akan merugikan kesalahan hitung atas kurang bayar pajak bagi wajib pajak itu sendiri. Ronaldo Hosea Saputra, (2023). Salah satu faktor yang berperan penting adalah *Computer Self Efficacy*, yaitu keyakinan individu dalam kemampuannya menggunakan komputer dan teknologi informasi. Penelitian menunjukkan bahwa individu dengan tingkat *Self-Efficacy* yang tinggi cenderung lebih mampu beradaptasi dengan teknologi baru, termasuk *E-Filing*. Oleh karena itu, memahami pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap penggunaan *E-Filing* sangat penting untuk meningkatkan partisipasi wajib pajak (Carolina at al., 2020).

Selain *Computer Self Efficacy*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan Penggunaan *E-Filing*. Modernisasi ini mencakup pembaruan infrastruktur teknologi, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan layanan kepada wajib pajak. Penelitian oleh Hidayat dan Rahman (2020) menunjukkan bahwa modernisasi sistem dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong penggunaan teknologi dalam pelaporan pajak. Setelah sukses dengan program *e-SPT* kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP- 05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*E-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya

dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009 (Pramudya et al. 2021).

E-Filing adalah sarana pelaporan pajak secara *Online* dan realtime menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* Dengan demikian menggunakan *E-Filling* maka lebih mudah dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan hardopy SPT termasuk induk SPT dan SSP nya serta teknis pengisian e-SPT. *E-Filing* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *E-Filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien Gunawan (2017). Penggunaan *E-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan pembenahan atau penyempurnaan sistem administrasi perpajakan yang biasa dikenal dengan sistem administrasi perpajakan modern yang dilaksanakan melalui reformasi administrasi yang seharusnya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melayani wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Putri &Junaidi 2023).

Secara garis besar *E-Filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih Tujuan utama *E-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik

dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan cara *E-Filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Saat ini Penggunaan *E-Filing* ini dilakukan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien (Ningrum, 2020).

Serta dengan adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak. Telah dijelaskan bahwa sistem *E-Filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *E-Filing* tersebut (Toding et al, 2021).

Theory Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan dari teori untuk menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan

perilaku pengguna (*user behaviour relationship*) (Davis, 1989). Menurut Davis (1989) tujuan *Technology Acceptance Model* adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Teori ini memandang konsep *Computer Self Efficacy* sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi. Dalam penelitian ini *Computer Self Efficacy* terhadap aplikasi *E-Filling* adalah sikap wajib pajak yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer dalam melakukan pembuatan pelaporan pajak menggunakan aplikasi *E-Filling*. Wajib pajak merasa memiliki keyakinan yang semakin tinggi dalam menggunakan aplikasi *E-Filling* ketika memiliki kemampuan di bidang teknologi.

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pengguna *E-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu Satu Tahun 2021 hingga Tahun 2023

Tahun	Jumlah wajib pajak orang pribadi	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Laport SPT Tahunan	Wajib Pajak Orang Pribadi Laport <i>E-Filing</i>	Selisih Jumlah Wajib Pajak Laport SPT
2021	49.762	51.312	36.256	15.056
2022	51.888	59.062	43.647	15.415
2023	57.837	37.480	30.038	7.442
Total	159.487	147.854	109.941	37.913

Sumber: *Journal* Elvirha Dwi Kartika dan Aries Tanno.,(2024)

Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pengguna *E-Filing* tahun 2021 hingga tahun 2023 pada tabel 1.1, Pada tahun 2021, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebesar

49.762, sedangkan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan berjumlah 51.312. Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *E-Filing* sebanyak 36.256. Berdasarkan KPP Pratama Bengkulu Satu sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dengan *E-Filing* dikarenakan masyarakat melaporkan dengan cara manual lebih banyak dari pengguna *E-Filing*. Peningkatan pada tahun 2022 jumlah wajib pajak terdaftar yaitu sebesar 51.888 dan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan 59.062, wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* sebanyak 43.647 Tahun 2023 jumlah wajib yang terdaftar sebesar 57.837, akan tetapi hanya 37.480 wajib pajak yang terdaftar lapor SPT Tahunan. Jumlah wajib pajak melaporkan *E-Filing* sebesar 30.038. Pada tahun 2023 penurunan terjadi karena terdapat wajib pajak yang belum melaporkan SPT tahunan dan untuk pelaporan SPT tahunan melalui *E-Filing* tahun 2023 masih dapat dilaksanakan dalam proses berjalan hingga akhir tahun (KPP Pratama Bengkulu Satu).

Wajib pajak terdaftar aktif pada tahun 2021 berjumlah sebesar 49.762 dan yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 51.312, perbandingan jumlah ini terkonfirmasi bahwa terdapatnya Wajib Pajak yang sebelumnya Non Efektif / NPWP tidak aktif pada tahun sebelumnya melaporkan kembali SPT pada tahun 2021 sehingga jumlah data yang melaporkan SPT Tahunan berbeda dengan tabel jumlah wajib pajak terdaftar aktif. Wajib pajak terdapat 2 (dua) wajib pajak, wajib pajak yang aktif dan tidak aktif (Non Efektif), Wajib pajak yang non efektif merupakan wajib pajak yang mengajukan permohonan non efektif atau wajib pajak yang sudah punya NPWP tetapi tidak pernah melaporkan SPT Tahunan

selama 2 tahun berturut-turut yang menyebabkan NPWP wajib pajak tidak aktif. Permasalahan wajib pajak pada Provinsi Bengkulu berupa wajib pajak tidak mengerti menggunakan *E-Filing*. Beberapa faktor yang membuat para wajib pajak tidak paham menggunakan *E-Filing* faktor utamanya yaitu gptek dan faktor umur. Adapun yang sudah mengerti menggunakan *E-Filing* tapi lupa sandi atau email *E-Filing*. Dengan adanya kelemahan menggunakan *E-Filing* cara mengatasi dengan sosialisasi kepada wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi menambah wawasan kepada wajib pajak tentang menggunakan *E-Filing* (Supawanhar et al. 2022).

Meskipun pemerintah telah memperkenalkan sistem *E-Filing* untuk memudahkan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) oleh wajib pajak orang pribadi, tingkat adopsi dan penggunaan sistem ini belum optimal karena masih ada wajib pajak yang belum menggunakan *E-Filing* dan menganggap bahwa menggunakan sistem berbasis internet dan komputer dalam melaporkan SPT menyulitkan dan membingungkan. Dalam era yang sangat modern ini banyak terjadi kasus peretasan akun (*Hacker*) yang dilakukan oleh seseorang dan dapat merugikan si pemilik akun tersebut. Jika pada pelaporan SPT manual membutuhkan tanda tangan wajib pajak, maka pada pelaporan pajak *online* tidak memerlukan tanda tangan karena sudah tergantikan oleh *e-fin*. Tetapi pada kenyataannya tidak hanya satu atau dua orang wajib pajak orang pribadi yang kesulitan mendapatkan *e-fin* dengan alasan bermacam – macam diantaranya nomor wajib pajak orang pribadi tersebut belum diaktifkan kembali, belum teregistrasi *online* pada *database* Direktorat Jendral Pajak. Selain itu ada juga

wajib pajak yang NPWP nya memiliki identitas yang berbeda (*double record* NPWP). Terkadang juga terbatas oleh kesulitan dan lamanya pengurusan identitas yang berbeda. Di sisi lain, *E-Filing* pajak masih memiliki kelemahan yaitu masih terbatasnya akses internet di Indonesia dan kapasitas *server* DJP. Mayoritas wajib pajak cenderung mengakses *E-Filing* pajak saat mendekati batas waktu sehingga *server* tidak mampu melayani permintaan wajib pajak dan pada akhirnya mengakibatkan situs jejaring sulit diakses dan terhambatnya mendapatkan bukti pelaporan pajak. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpastian dan kekhawatiran bagi wajib pajak, terutama karena ancaman sanksi akibat melewati tenggat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan SPT (Riksfardini et al. 2023).

Fenomenanya Banyak wajib pajak merasa tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi untuk pelaporan pajak. Wajib pajak merasa tidak yakin dengan kemampuan mereka dalam menggunakan sistem *E-Filing*, yang menjadi penghalang utama dalam adopsi teknologi tersebut.

Penelitian terdahulu Elvirha Dwi Kartika, (2024) yang berjudul “Determinan Kepuasan Pengguna *E-Filing* Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bengkulu Satu)” Penelitian ini mengungkapkan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Filing*, Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Filing*. Disisi lain, Sikap perilaku wajib, Kualitas sistem dan Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Filing*. Penelitian

mengidentifikasi tantangan spesifik di KPP Pratama Bengkulu Satu terkait penerapan *E-Filing*, yang dapat memberikan wawasan praktis untuk perbaikan sistem dan penelitian memberikan rekomendasi untuk meningkatkan adopsi *E-Filing* dan meningkatkan kepuasan wajib pajak secara Luas.

Rizkiahani, (2017) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, *Computer Self Efficacy*, Dan Risiko Teknologi Informasi Perpajakan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi menyatakan bahwa variabel independen *Computer Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi”. Selain variabel independen *Computer Self Efficacy*, dalam penelitian tersebut juga menyatakan bahwa variabel independen risiko teknologi informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak orang prbadi.

Febryanti et al., (2020) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Computer Self Efficacy*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan risiko teknologi informasi terhadap Penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan WPOP” menunjukkan hasil pengujian dengan menggunakan model regresi linear berganda, dapat didapatkan Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel *Computer Self Efficacy*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Risiko Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Computer Self Efficacy*, Modernisasi

Sistem Administrasi Perpajakan, dan Risiko Teknologi Informasi Berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi.

Selain gap *research* positif, terdapat juga gap *research* negatif Febryanti et al., (2020) selain dari keahlian seseorang memahami komputer (*Computer Self Efficacy*) dan modernisasi administrasi perpajakan masih terdapat resiko yang sering terjadi karena masih ada wajib pajak yang belum menggunakan *E-Filing* dan menganggap bahwa menggunakan sistem berbasis internet dan komputer dalam melaporkan SPT menyulitkan dan membingungkan.

Dalam era yang sangat modern ini banyak terjadi kasus peretasan akun (*hacker*) yang dilakukan oleh seseorang dan dapat merugikan si pemilik akun tersebut. Jika pada pelaporan SPT manual membutuhkan tanda tangan wajib pajak, maka pada pelaporan pajak online tidak memerlukan tanda tangan karena sudah tergantikan oleh *e-fin*. Tetapi pada kenyataannya tidak hanya satu atau dua orang wajib pajak orang pribadi yang kesulitan mendapatkan *e-fin* dengan alasan bermacam – macam diantaranya nomor wajib pajak orang pribadi tersebut belum diaktifkan kembali, belum teregistrasi online pada database Direktorat Jendral Pajak. Selain itu ada juga wajib pajak yang NPWP nya memiliki identitas yang berbeda (*double record* NPWP). Terkadang juga terbatas oleh kesulitan dan lamanya pengurusan identitas yang berbeda. Di sisi lain, *E-Filing* pajak masih memiliki kelemahan yaitu masih terbatasnya akses internet di Indonesia dan kapasitas server DJP. Masalah tersebut sangat terasa ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT. Mayoritas wajib pajak cenderung mengakses *E-Filing* pajak saat mendekati batas waktu sehingga server tidak mampu melayani permintaan wajib

pajak dan pada akhirnya mengakibatkan situs jejaring sulit diakses dan terhambatnya mendapatkan bukti pelaporan pajak. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpastian dan kekhawatiran bagi wajib pajak, terutama karena ancaman sanksi akibat melewati tenggat waktu penyampaian SPT.

Adanya keterbatasan dari penelitian-penelitian terdahulu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penggunaan *E-Filing* untuk pelaporan SPT tahunan WPOP. Di zaman yang modern ini kemudahan dalam pelaporan kewajiban perpajakan sangat di perlukan karena dapat menghemat waktu dan biaya, maka dari itu peneliti menambahkan variabel modernisasi sistem adminstrasi perpajakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini untuk mengetahui minat dari wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *E-Filing* untuk pelaporan SPT tahunan. Dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mungkin berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* seperti *Computer Self Efficacy*, dan modernisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Computer Self Efficacy*, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Terhadap Penggunaan *E-Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah berikut:

1. Rendahnya tingkat Penggunaan *E-Filing* di kalangan wajib pajak meskipun *E-Filing* telah diperkenalkan sebagai sistem pelaporan pajak yang lebih efisien dan mudah, banyak wajib pajak orang pribadi di kota Bengkulu yang belum memanfaatkannya.
2. Kurangnya kepercayaan diri (*Computer Self Efficacy*) dalam penggunaan teknologi tidak semua wajib pajak merasa percaya diri dalam menggunakan teknologi, terutama mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital.
3. Keterbatasan akses teknologi dan infrastruktur yang mendukung *E- Filing* infrastruktur teknologi yang kurang memadai, seperti akses internet yang lambat atau kurangnya fasilitas komputer, dapat menghambat penggunaan *E-Filing*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk menghindari penafsiran yang lebih luas maka peneliti perlu adanya batasan dalam penelitian yang akan di bahas. Adapun masalah yang akan diteliti yaitu “Pengaruh Penerapan *Computer Self Efficacy*, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Terhadap Penggunaan *E-Filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu)”. Penelitian ini juga hanya dibatas pada data tahun 2023.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah yang diambil sebagai berikut:

1. Apakah *Computer Self Efficacy* berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum menjabarkan tujuan penulisan secara umum. Sedangkan tujuan khusus merupakan penjelasan lebih rinci dari tujuan umum.

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini yaitu Penelitian ini untuk mengetahui minat dari wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *E-Filing* untuk pelaporan SPT tahunan. Dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mungkin berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* seperti *Computer Self Efficacy*, dan modernisasi administrasi perpajakan.

1.5.2 Tujuan Khusus

Adapun Tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Computer Self Efficacy* terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang

2. Untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk mengetahui pengaruh *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi

1.6 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan untuk pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) agar dapat menjadi salah satu referensi pembelajaran sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak untuk terus meningkatkan pelayanan publik dengan tujuan agar wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan hak dan kewajibannya untuk membayar pajak.