



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman Teknologi Informasi dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan dan pengembangan. Awalnya masyarakat menggunakan *email* untuk pengiriman pesan, informasi dan arsip atau data dalam kinerjanya. Akan tetapi dengan *email* masyarakat hanya terbatas dalam melakukan pengiriman data dan masyarakat tidak dapat menyimpan data atau arsip mereka. Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi muncul berbagai aplikasi yang dapat digunakan untuk pertukaran data dan penyimpanan data salah satunya ialah *dropbox*. Dengan *dropbox* masyarakat dapat bertukar informasi dan menyimpan data di dalam satu jaringan yang memungkinkan pengguna berbagi data serta berkas dengan pengguna lain di internet tidak peduli dimanapun kita berada, selama kita bisa terhubung akses internet maka kita bisa mengakses data kita. Perkembangan tersebut menuntut masyarakat menuju kearah globalisasi. Globalisasi adalah suatu proses atau fenomena di dunia modern yang bercirikan adanya peningkatan perdagangan internasional, Teknologi Informasi, kemajuan transportasi, adanya alat-alat canggih serta penggunaan komputer dan internet (Musa,2014). Aspek Teknologi Informasi berperan dengan adanya globalisasi ini.

Teknologi Informasi yang perkembangannya begitu cepat secara tidak langsung mengharuskan manusia untuk menggunakannya dalam berbagai

aktivitas. Pratiwi (2013) membagi manfaat dari penggunaan Teknologi Informasi menjadi dua macam, yaitu yang bersifat *tangible* dan *intangibile*. Manfaat *tangible* adalah yang secara langsung berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan, baik berupa pengurangan atau penghematan biaya maupun peningkatan pendapatan. Sedangkan manfaat *intangibile* didefinisikan sebagai manfaat positif yang diperoleh perusahaan sehubungan dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, namun tidak memiliki hubungan yang secara langsung dengan profitabilitas perusahaan.

Menurut Darmawan (2007) dalam Rahayu (2013) Teknologi Informasi dapat dikatakan sebagai ilmu yang diperlukan untuk mengelola informasi agar informasi tersebut dapat dicari dengan mudah dan akurat. Sedangkan menurut Ishak (2008: 87) dalam Rahayu (2013), mengatakan bahwa Teknologi Informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. Sehingga dapat di simpulkan Teknologi Informasi adalah ilmu untuk mengelola dan menyampaikan informasi termasuk memproses, menyusun, menyimpan dan mendapatkan informasi dari pengirim ke penerima dengan waktu yang lebih cepat, mudah dan akurat untuk menghasilkan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Internet merupakan singkatan dari *Interconnected Network*. Internet merupakan sebuah sistem komunikasi yang mampu menghubungkan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia. Namun secara umum internet dipandang sebagai sumber daya informasi. Isi internet adalah informasi sebagai suatu

database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap. Bahkan internet dipandang sebagai dunia dalam bentuk maya karena hampir seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada di internet seperti bisnis, hiburan, olah raga, politik dan lain sebagainya (Sidharta, 1996 dalam Wibowo, 2013). Internet dapat digunakan sebagai media komunikasi seperti munculnya aplikasi *facebook*, *twitter*, *yahoo*, *line* dan berbagai media sosial lainnya. Manfaat dari internet adalah menghubungkan berbagai jenis jaringan yang tidak saling bergantung satu sama lain sehingga internet dapat bekerja dalam sistem apapun. Berkat internet kita dapat berkomunikasi dengan pihak luar. Contoh sederhana ialah laptop, laptop merupakan perangkat keras yang dapat dijadikan sebagai alat komunikasi apabila terhubung dengan internet. Namun apabila laptop tidak terhubung dengan internet maka laptop tidak dapat digunakan sebagai alat komunikasi dan sebagai alat pencarian informasi.

Dengan munculnya internet dan kemajuan Teknologi Informasi pemerintah merasakan berbagai manfaat dalam melaksanakan tugas. Pemerintah dapat dengan mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui web atau situs yang disediakan oleh pemerintah. Salah satunya dalam hal perpajakan, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai pajak melalui situs Direktorat Jendral Pajak seperti pajak.go.id dan djponline.pajak.go.id. Pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi tersebut dalam penyimpanan, penerimaan serta pelaporan perpajakan Wajib Pajak.

Awalnya pemerintah menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual bagi Wajib Pajak dalam pelaporan perpajakan. Dengan SPT manual

Wajib Pajak akan menghabiskan waktu lebih banyak sehingga menjadi tidak efisien sedangkan bagi Direktorat Jendral Pajak SPT manual dirasa kurang efisien karena dengan menggunakan SPT manual arsip Wajib Pajak menjadi kurang terorganisasi dengan baik serta membuat pemborosan kertas. Oleh sebab itu, pemerintah memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dalam penyimpanan, penerimaan dan pelaporan perpajakan mereka. Salah satu contoh dari perkembangan Teknologi Informasi tersebut ialah dengan munculnya arsip elektronik. Kelebihan utama dari arsip elektronik yaitu membuat proses pengarsipan menjadi lebih praktis, terorganisasi dan memiliki resiko negatif seperti menghindari pemborosan kertas dan mengurangi pekerjaan perekaman.

Dengan tujuan memudahkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak Direktorat Jendral Pajak terus mengeluarkan terobosan yang terkait dengan Teknologi Informasi dalam perpajakan. Terobosan yang terkait dengan kemajuan Teknologi Informasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak diantaranya :

- a. *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* yang dikeluarkan pada tahun 2005 dan diberlakukan pada tahun 2008 sesuai dengan PER – 47/PJ/2008
- b. *e-Registration* atau sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online* adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat

lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak sesuai dengan KEP - 173/PJ./2004 yang diberlakukan pada tahun 2009. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

- c. *e-Spt* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 24/PJ/2009 dan diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014.
- d. *e-Billing* adalah aplikasi yang menawarkan kemudahan pembayaran pajak melalui metode pembayaran elektronik dengan segala kelebihannya: cepat, mudah, nyaman dan fleksibel sesuai dengan PER – 26/PJ/2014.

Menurut data lembaga riset pasar *e-Marketer* yang dipublikasikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia di tahun 2014, populasi pengguna internet di tanah air mencapai 83,7 juta orang pada 2014. Secara keseluruhan, jumlah pengguna internet di seluruh dunia diproyeksikan akan mencapai 93,4 juta orang pada tahun 2015. Tiga tahun setelahnya, pada tahun 2018, diperkirakan sebanyak 123 juta manusia di dunia akan mengakses internet.

Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia penerimaan pajak pada tahun 2012 mencapai Rp 980,1 triliun atau 3,6 persen lebih rendah

dari target yaitu sebesar Rp 1.016,2 triliun; pada tahun 2013 penerimaan pajak mencapai Rp 1.071,1 triliun atau hanya mencapai 93,4 persen dari target sebesar Rp 1.148,4 triliun; pada tahun 2014 penerimaan pajak mencapai Rp 1.535,2 triliun atau hanya mencapai 94 persen dari target sebesar Rp 1.635,4 triliun dan pada tahun 2015 penerimaan pajak mencapai Rp 1.491,5 triliun atau hanya mencapai 84,7 persen dari sasaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2015 sebesar Rp 1.761,6 triliun. Dengan adanya target penerimaan negara yang belum tercapai, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan perubahan-perubahan baru dalam reformasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggung jawab di bidang perpajakan mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak di Indonesia yang mengalami peningkatan dan juga meningkatnya target pajak dari tahun ke tahun.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi dan perubahan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, sampai dengan pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan Teknologi Informasi dalam administrasi perpajakan. Hal ini merupakan wujud dari modernisasi perpajakan di Indonesia.

Penerapan modernisasi perpajakan bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan transparansi dalam pemungutan pajak sejalan dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang memberikan banyak kepastian hukum. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan

dalam hal penggunaan Teknologi Informasi adalah penerapan media elektronik *e-system*. Tujuan dalam penggunaan Teknologi Informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan keefisienan. Salah satu jenis *e-system* adalah *e-Filing*. *E-filing* digunakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak terhutang. Sebelum adanya media elektronik *e-Filing*, Wajib Pajak yang ingin melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang harus melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak atau dikirim melalui kantor pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang No.16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2 (Wibisono & Toly, 2014).

Indonesia menerapkan sistem *self assesment* dimana sistem pemungutan pajak ini mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan besarnya pajak terhutang. Dalam sistem *self assesment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian SPT tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

Dengan adanya perubahan sistem secara elektronik atau *e-Filing* dapat membantu memudahkan serta pengoperasian di bidang perpajakan dapat menjadi lebih jelas. Dengan *e-Filing* Wajib Pajak dapat melaporkan SPT Tahunan mereka secara online tetapi dalam *e-SPT* Wajib Pajak tidak dapat melaporkan SPT mereka, Wajib Pajak hanya dapat mengakses formulir yang dibutuhkan dalam pelaporan SPTnya. Dalam kaitan pelayanan kepada masyarakat, *e-Filing*

memberikan dimensi penting terhadap layanan *e-Government* dalam bidang administrasi pajak yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet (Susanto, 2011 dalam Wowor, Morasa, & Elim, 2014).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *e-Filing* orang pribadi ataupun badan (perusahaan, organisasi) dapat memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) ataupun badan tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *e-Filing* dapat menjawab dan menyikapi kebutuhan komunitas Wajib Pajak (WP) yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat, akurat, dan mengurangi beban proses administrasi dalam pelaporan pajak. Untuk melakukan *e-Filing* dapat dilakukan dengan 3 tahapan sesuai dengan yang dijelaskan situs Direktorat Jendral Pajak (DJP), ketiga tahapan tersebut meliputi:

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-Filing*.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-Filing* di situs Direktorat Jendral Pajak paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi secara *e-Filing* melalui situs Direktorat Jendral Pajak melalui empat langkah prosedural, yaitu:
 - a. mengisi e-SPT pada aplikasi *e-Filing* di situs Direktorat Jendral Pajak;

- b. meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS;
- c. mengirim SPT secara *online* dengan mengisikan kode verifikasi; dan
- d. notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email.

Menurut data *Cable News Network* (CNN) Indonesia tahun 2015 penyampaian SPT pada tahun 2015 baru mencapai 2,46 juta SPT dengan jumlah Wajib Pajak sebanyak 27,57 juta sedangkan pada tahun 2014 hanya mencapai 1,08 juta SPT dengan jumlah Wajib Pajak sebanyak 25,05 juta. Faktor yang menyebabkan belum semua Wajib Pajak baik orang pribadi maupun badan menggunakan *e-Filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum dapat menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak masih memiliki persepsi bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Menurut Edward Dowe (2008) dalam Wibisono (2014) terdapat beberapa keuntungan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan spt tahunan antara lain:

- a. *e-Filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan;
- b. dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat;
- c. keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan online dan panduan penggunaan;
- d. mengurangi kesalahan meng-entri data;

- e. mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak dengan mengurangi biaya penanganan kembali kertas dan kebutuhan untuk mempekerjakan sejumlah besar staf untuk melipat secara manual, mengurutkan lampiran dan perekaman data, informasi tepat waktu, dan peningkatan kualitas;
- f. elektronik memiliki tingkat kesalahan jauh lebih rendah;
- g. penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.

Dalam penggunaannya Teknologi Informasi tidak selalu memberikan dampak positif ada beberapa dampak negatif dalam penggunaan Teknologi Informasi, diantaranya antara lain :

1. Individu menjadi malas untuk bersosialisasi secara fisik
2. Meningkatnya penipuan dan juga kejahatan cyber
3. *Cyber Bullying*
4. Fitnah dan juga pencemaran nama baik secara luas
5. Mengabaikan tugas dan juga pekerjaan
6. Membuang-buang waktu untuk hal yang tidak berguna
7. Menurunnya prestasi belajar dan juga kemampuan bekerja seseorang

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi termasuk faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filing*. Menurut Hardjana (2010) dalam Gema (2015) persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya. Pengertian persepsi menurut

Departemen Pendidikan Nasional (2001:259) dalam Hasanah (2015) adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dari beberapa definisi mengenai persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan kesan, gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai melalui panca inderanya.

Menurut Saniangputra (2016) kebermanfaatan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna. Sedangkan menurut Mc Quail dan Windahl (1993) dalam Saniangputra (2016) manfaat merupakan harapan sama artinya dengan *explore* (penghadapan semata-mata menunjukkan suatu kegiatan menerima). Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan (*perceive usefulness*) didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Salah satu indikator kebermanfaatan adalah ketika dalam menggunakan *e-Filing* tidak membuang waktu Wajib Pajak secara percuma. Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* tidak membuang waktu mereka secara percuma, maka di masa yang akan datang Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak mereka. Dalam penelitian Wibisono dan Toly (2014) menyatakan terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kemudahan penggunaan ialah suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dapat meningkat. Jika Wajib Pajak merasa tampilan *e-Filing* tidak sulit untuk dipahami dan digunakan, maka di masa yang akan datang Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT. Dalam penelitian Laihad (2013) menyatakan persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-Filing* tersebut dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan SPT. Ukuran kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* dapat dirasakan dalam beberapa aspek diantaranya membantu pelaporan SPT, menghemat biaya dan energi, menyenangkan serta puas dengan informasi yang diberikan. Jika Wajib Pajak merasa informasi yang dibutuhkan pada saat menggunakan *e-Filing* terpenuhi maka Wajib Pajak akan merasa puas, oleh sebab itu di masa yang akan datang Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam

pelaporan SPT mereka. Dalam penelitian Noviandini (2012) menyatakan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang atau individu untuk menanggapi dan mempraktekkan suatu kegiatan yang mana sikap tersebut memuat mental, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki dan dipersiapkan selama melakukan kegiatan tertentu. Kesiapan Teknologi Informasi mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang. Selain pengaruh individu itu sendiri ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan Teknologi Informasi internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*. Jika sarana seperti *software* dan *hardware* serta internet tercukupi maka Wajib Pajak akan dapat mengakses *e-Filing*. Oleh karena itu penggunaan *e-Filing* akan terus meningkat. Jika sarana tersebut tercukupi maka di masa yang akan datang Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPTnya. Dalam penelitian Desmayanti (2012) menunjukkan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) dengan perbedaan mendasar mengenai:

1. Variabel independen

Penelitian ini menambahkan satu variabel independen, yaitu kesiapan teknologi informasi yang mengacu dari penelitian Desmayanti (2012).

Sehingga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah

persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan kesiapan teknologi informasi

2. Objek penelitian

Objek penelitian ini merupakan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Tangerang Barat sedangkan objek penelitian sebelumnya yang dilakukan Noviandini (2012) adalah Wajib Pajak di Yogyakarta.

3. Tahun penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016, sedangkan penelitian Noviandini dilakukan pada tahun 2012

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Tangerang”**.

1.2 Batasan Masalah

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Tangerang Barat tahun 2016. Peneliti memberikan batasan-batasan masalah terhadap variabel yang akan diteliti. Batasan-batasan tersebut adalah:

Variabel yang diteliti hanya terbatas pada:

1. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Tangerang Barat
2. Variabel dependen yang diteliti adalah penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Tangerang Barat

3. Variabel independen yang diteliti adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan kesiapan teknologi informasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di KPP Tangerang Barat.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh terhadap persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di KPP Tangerang Barat.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di KPP Tangerang Barat.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh terhadap kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak di KPP Tangerang Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Informasi yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Direktorat Jendral Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik serta meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi yang bersangkutan.

2. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Wajib Pajak untuk menambah informasi mengenai *e-Filing*.

3. Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perpajakan terutama dalam tata cara pemakaian *e-Filing*.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESISI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis dari masalah yang muncul.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi dan definisi operasional variabel-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab analisis dan pembahasan yang mengulas tentang hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian disajikan dengan menggunakan angka-angka yang dituliskan secara sistematis dan secara verbal.

Bab V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan simpulan dan saran, yaitu berupa simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan berhubungan dengan penelitian ini.

UMMN