



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 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang penting dan digunakan untuk melaksanakan dan membiayai seluruh pelaksanaan pembangunan serta pengeluaran rutin lainnya. Dari sudut pandang tersebut, maka peranan pajak menjadi sangat penting bagi negara. Penerimaan berupa pajak diharapkan lahir dari partisipasi warga negara yang berperan secara aktif dan taat membayar pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar di Indonesia saat ini.

Menurut pasal 1 angka 1 UU Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Tabel 1.1
Tren Penerimaan Pajak 2013-2017 (triliun Rp)

	2013	2014	2015	2016	2017 30 November
Penerimaan Pajak	1.077,31	1.146,9	1.240,4	1.285	1.125,1
Penerimaan Negara	1.436,40	1.550,6	1.504,5	1.555,1	1.395,6
%	75%	73,96%	82,45%	82,63%	80,62%

Sumber: Diolah dari Kemenkeu.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat dari tren penerimaan pajak, dalam kurun waktu lima tahun terakhir, persentase terbesar penerimaan negara berasal dari penerimaan pajak. Rata-rata penerimaan pajak 2013-2016 sebesar 78,51% dan sejak tahun 2014-2016 penerimaan pajak selalu meningkat setiap tahunnya. Untuk tahun 2017 sampai bulan November penerimaan pajak yang diterima sebesar Rp 1.125,1 triliun.

Tetapi jika dilihat dari perbandingan antara jumlah penerimaan terhadap Produk Domestik Bruto (*tax ratio*) dan selisih antara potensi penerimaan dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*), jumlah pajak yang diterima Indonesia belum optimal. *Tax ratio* merupakan ukuran penilaian kemampuan pemerintah dalam memungut pajak dan mengumpulkannya. Implikasi kuat-lemahnya sistem perpajakan pada suatu negara bisa dilihat dari tinggi rendahnya *tax ratio* negara tersebut. Para ahli ekonomi memakai *tax ratio* untuk mengukur kinerja perpajakan suatu negara dengan membandingkan penerimaan perpajakan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) (www.bppk.kemenkeu.go.id).

PDB pada dasarnya merupakan jumlah nilai tambah yang dihasilkan oleh seluruh unit usaha dalam suatu negara tertentu, atau merupakan jumlah nilai barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh seluruh unit ekonomi (www.bps.go.id).

Gambar 1.1

***Tax Ratio* Indonesia tahun 2013-2017**



Sumber: Diolah dari Kemenkeu (Informasi APBN 2018).

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa secara umum, rasio pajak terhadap PDB (*tax ratio*) Indonesia menurun. Bahkan sejak 2013-2016, angkanya terus menurun. Namun pada tahun 2017, *tax ratio* Indonesia meningkat menjadi sebesar 10,8% tetapi masih berada di bawah target yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu sebesar 11,5% (nasional.kontan.co.id). Angka *tax ratio* yang dihasilkan menunjukkan bahwa penerimaan pajak yang diperoleh belum optimal.

Tax gap merupakan selisih antara jumlah potensi pajak yang dipungut (*taxes owed*) dengan jumlah realisasi penerimaan pajak (*taxes paid*). *Tax gap* menunjukkan potensi penerimaan yang belum berhasil direalisasikan oleh otoritas pajak suatu negara (www.bppk.kemenkeu.go.id). Dengan memakai *tax gap*, kinerja otoritas pajak suatu negara semata diukur dengan kemampuannya mengumpulkan penerimaan pajak dibandingkan dengan yang seharusnya dikumpulkan. Ukurannya adalah seberapa mampu otoritas pajak suatu negara membuat para pembayar

pajaknya patuh (*comply*), melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (www.bppk.kemenkeu.go.id).

Gambar 1.2

Tax Gap Indonesia Tahun 2013-2017



Sumber: Diolah dari Kemenkeu.

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa untuk *tax gap*, dalam kurun waktu lima tahun terakhir persentase realisasi penerimaan pajak dari target yang ditetapkan pada tahun 2013-2016 adalah sebesar 93,81% pada tahun 2013, 92,04% pada tahun 2014, 83,29% pada tahun 2015, 83,48% pada tahun 2016, dan 76,39% pada tahun 2017 (30 November). Realisasi penerimaan pajak selalu meningkat setiap tahun namun tidak melewati target yang ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak masih dapat ditingkatkan lagi.

Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) Indonesia masih rendah (Dyanrosi, 2015).

Padahal penerimaan pajak sangat penting. Pentingnya peranan penerimaan pajak dalam pembiayaan negara menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat enam langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak, yaitu penyempurnaan sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi berpendapatan tinggi dan menengah, perluasan basis pajak termasuk kepada sektor-sektor yang selama ini tidak terlalu banyak digali potensinya, optimalisasi pemanfaatan data dan informasi berkaitan dengan perpajakan dari institusi lain, penguatan penegakan hukum bagi penghindar pajak, dan penyempurnaan peraturan perpajakan. Dari keenam langkah tersebut, salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah menyempurnakan sistem administrasi perpajakan (Utami dan Osesoga, 2017). Salah satu bentuk modernisasi sistem perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *E-Filing* (Dharma dan Noviari, 2016).

Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Herawan dan Waluyo, 2014). *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan

saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Nurjannah, 2017).

Menurut Muzammil dan Budiarto (2016), terdapat 7 (tujuh) keuntungan menggunakan *e-Filing*, yaitu

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja
2. Pelaporan SPT menjadi murah
3. Penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak lebih tepat dan akurat
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah, membuat Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan dalam mengisi SPT
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Apabila tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim.

Pada tahun 2005, Wajib Pajak hanya bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui perusahaan penyedia jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* seperti www.pajakku.com, www.laporpajak.com, www.layananpajak.com, dan www.spt.co.id. Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id. Bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang

Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di *DJP Online*. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-Filing*. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-Filing* di *DJP Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* maupun *e-FORM* (<http://www.pajak.go.id/e-form>), SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2018).

Berdasarkan *Annual Report* DJP 2016, pada tahun 2016 target penyampaian SPT melalui *e-Filing* sebesar 7.000.000 tetapi ternyata SPT yang disampaikan melalui *e-Filing* melebihi 8 juta SPT yang berarti penyampaian SPT melalui *e-Filing* melebihi target yang ditetapkan. Penggunaan *e-Filing* digunakan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu penyebab penerimaan pajak meningkat.

Tabel 1.2
Jumlah Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2016 dan 2017

	30 April 2017		31 Maret 2018	
	Jumlah SPT	%	Jumlah SPT	%
SPT Manual	2.052.492	23,36%	1.838.003	18,29%
<i>E-Filing</i>	6.733.107	76,64%	8.213.098	81,71%
Total	8.785.599	100%	10.051.101	100%

Sumber: www.kemenkeu.go.id.

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan signifikan pada penyampaian SPT dengan menggunakan *E-Filing* pada tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2016. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah beralih dengan menggunakan *E-Filing* untuk menyampaikan SPT dibandingkan dengan cara manual. Namun, melihat jumlah Wajib Pajak yang masih ada yang menggunakan cara manual untuk melaporkan SPT menunjukkan bahwa pelaporan SPT melalui *E-Filing* masih dapat dioptimalkan lagi.

Penggunaan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu selalu menggunakan *e-Filing* setiap melaporkan pajak, berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan, serta mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *E-Filing* masih rendah maka akibatnya adalah *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga akan menjadi rendah (Dewi dan Ratih dalam Laihad, 2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Filing* menjadi sebuah penentu apakah sistem *E-Filing* tersebut dapat diterima oleh Wajib Pajak atau tidak.

Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Wahyuni, 2015). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item,

maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut (Laihad, 2013). Apabila Wajib Pajak merasakan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, menyederhanakan pelaporan pajak, dan meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak.

Dalam penelitian Devina dan Waluyo (2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan (Utami dan Osesoga, 2017). Persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa suatu sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami (Herawan dan Waluyo, 2014). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, interaksi dengan *e-Filing* jelas dan dipahami, menggunakan *e-Filing* mudah, mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing*, dan secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak.

Dalam penelitian Laihad (2013) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Utami dan Osesoga (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data (Wibisono dan Agus, 2014 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Menurut Desmayanti (2012) dalam Utami dan Osesoga (2017), keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi dapat mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai data atau informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Sedangkan kerahasiaan yaitu segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. (Widyadinata, 2014 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Dalam melaporkan pajak melalui *E-Filing*, Wajib Pajak disediakan *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan SPT secara *online*. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman, dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan, tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-*

Filing di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak.

Dalam penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Daryatno (2017) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), teknologi informasi adalah komputer dan perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk menyimpan, mengambil, mengirim, dan memanipulasi data. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak adalah kondisi dari Wajib Pajak terkait dengan perkembangan teknologi dalam penyampaian SPT melalui *e-Filing* (Desmayanti, 2012 dalam Dharma dan Noviani, 2016). Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Apabila tersedia koneksi internet yang baik, sarana serta fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan SDM yang paham akan teknologi maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan Maryani (2016) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Utami dan Osesoga (2017) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Osesoga, 2017). Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Torgler et al., 2007 dalam Syakura et al., 2017). Apabila sistem *e-Filing* yang berjalan dengan baik dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT, secara efektif memenuhi kebutuhan saya dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan *e-Filing*, dapat memberi informasi sesuai format, memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam hal pelayanan sistem *e-Filing* serta informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan rasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan Maryani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Utami dan Osesoga (2017) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Maryani (2016) yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* yang

mengambil subjek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang berlokasi di UIN Syarif Hidayatullah.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan dari penelitian yang direplikasi dari penelitian Maryani (2016), yaitu:

1. Menambahkan variabel independen berupa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan yang diambil dari penelitian Dharma dan Noviari (2016). Variabel ini ditambahkan karena variabel tersebut diperkirakan juga berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.
2. Tahun penelitian ini akan dilaksanakan pada tahun 2018, sedangkan penelitian Maryani dilaksanakan pada tahun 2016.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan, sedangkan objek pada penelitian Maryani (2016) adalah unit fakultas dan rektorat di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)”**.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup dalam suatu penelitian. Pembatasan masalah dan ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Analisis penggunaan *E-Filing* sebagai variabel dependen dan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan sebagai variabel independen.
2. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filing* yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan.
3. Jangka waktu penelitian yang dilakukan adalah selama tahun 2018.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi (*readiness technology taxpayer information*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
5. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* (*E-Filing usage*) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*).
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*).
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*).
4. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi (*readiness technology taxpayer information*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*).
5. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan evaluasi serta *input* akan penerapan *E-Filing*. Hal ini juga bermanfaat bagi perumusan serta pengaplikasian berbagai kebijakan terkait *E-Filing*.

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi KPP mengenai faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang mempengaruhi penggunaan *E-Filing* serta kelebihan penggunaan *E-Filing*. Sehingga pemakaian *E-Filing* oleh Wajib Pajak akan meningkat dan akhirnya hal tersebut akan meningkatkan penerimaan negara, khususnya pajak.

3. Wajib Pajak (WP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah banyak informasi serta pengetahuan untuk Wajib Pajak mengenai sistem *E-Filing* termasuk cara menggunakannya dan mendorong minat Wajib Pajak agar menggunakan sistem *E-Filing* dalam hal pelaporan SPT.

4. Mahasiswa dan Akademisi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa juga akademisi mengenai penggunaan sistem *E-Filing* dan faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang mempengaruhi penggunaan sistem *E-Filing* tersebut. Di sisi lain dapat memberikan gambaran yang jelas sebagai referensi yang mendukung untuk penelitian berikutnya.

5. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan serta menerapkan ilmu perpajakan yang telah diperoleh sampai saat ini di bangku kuliah dalam hal penggunaan sistem *E-Filing* dan mengetahui faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang berpengaruh pada penggunaan sistem *E-Filing* dengan melihat fenomena atau fakta yang terjadi di lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini dibagi dalam lima bab yang dimana pembahasan antar bab saling berkaitan dan berhubungan. Adapun sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini berisi telaah literatur yang menjadi acuan pemahaman konsep dan teoritis dalam penelitian ini, pengaruh antar variabel, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, lokasi penelitian, rangkaian metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan sampel, periode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, uji validitas dan reliabilitas, teknik dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan penelitian sebagai dasar dalam menarik kesimpulan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan mengenai keterbatasan penelitian, kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari pembahasan yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian.



UMN