



### **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.

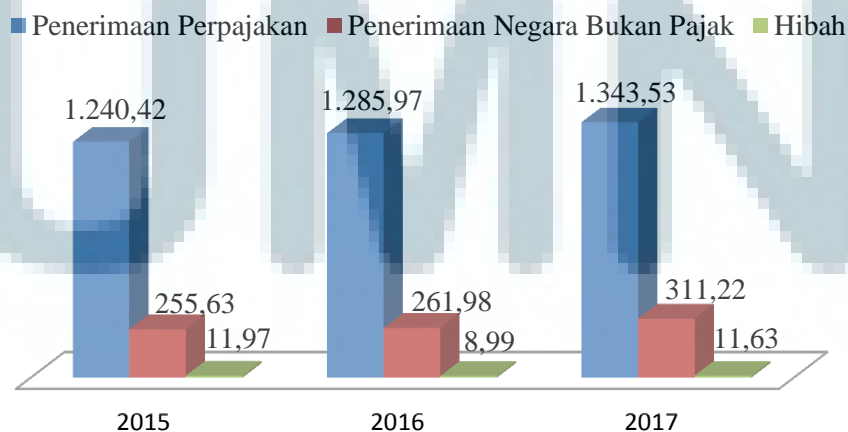
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan infrastruktur yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibutuhkan dana yang besar. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pendapatan negara dibagi menjadi tiga yaitu penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hibah. Penerimaan negara dari pajak memberikan kontribusi paling besar dibandingkan penerimaan negara lainnya sehingga penerimaan pajak berperan penting untuk mencapai tujuan Indonesia. Berikut pendapatan negara dalam APBN dari tahun 2015 sampai dengan 2017 (dalam triliun Rupiah):

**Gambar 1.1**  
**Pendapatan Negara dalam Realisasi APBN Tahun 2015-2017**  
**(dalam triliun Rupiah)**



Sumber: Kementerian Keuangan, 2018

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa pendapatan negara dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 paling besar berasal dari penerimaan perpajakan. Pada tahun 2015 penerimaan perpajakan berkontribusi sebesar Rp1.240,42 triliun atau 82,25% dari total pendapatan negara. Kemudian penerimaan perpajakan tahun 2016 berkontribusi sebesar Rp1.285,97 triliun atau 82,59% dan tahun 2017 penerimaan perpajakan berkontribusi sebesar Rp1.343,53 triliun atau 80,63% dari total pendapatan negara.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan (Wulandari, dkk, 2016). Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan, serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak (Saripah, dkk, 2016). Meningkatkan kualitas pelayanan ditujukan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan (Laihad, 2013). Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik atau *e-SPT*. *e-SPT* atau elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Kelebihan

aplikasi *e-SPT* adalah penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk media CD/disket, data perpajakan terorganisir dengan baik dan sistematis, perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer, data yang disampaikan WP selalu lengkap, dan menghindari pemborosan penggunaan kertas ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Wajib Pajak yang telah menggunakan aplikasi *e-SPT*, maka SPT-nya dapat disimpan di *flashdisk*/CD dengan format CSV yang kemudian dapat dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tanpa harus membawa *hardcopy* SPT-nya lagi. Kemudian untuk mempermudah Wajib Pajak agar tidak perlu mengantri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT-nya, maka Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Empat penyedia jasa aplikasi (*ASP*) yang telah ditunjuk Direktur Jenderal Pajak yaitu ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)): [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id) (PT. Sarana Prima Telematika), [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com) (PT. Mitra Pajakku), <https://eform.bri.co.id/efiling> (PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk), [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com) (PT. Achilles Advanced Systems). Perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *ASP* merupakan perusahaan swasta, maka atas jasa aplikasi *e-filing* dikenakan biaya tergantung dari tarif yang ditetapkan perusahaan-perusahaan tersebut.

Pada tanggal 23 Desember 2011 dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat

Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) yang mulai dapat diakses secara gratis sejak tanggal 1 Februari 2012 ([www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id)). Pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* dilakukan secara *online* dan *real time*. Awal tahun 2017, DJP meluncurkan aplikasi *e-form* yang tersedia untuk pelaporan jenis SPT Tahunan OP 1770S dan 1770 ([www.epajak.org](http://www.epajak.org)). *E-form* untuk jenis SPT Tahunan Badan 1771 dapat digunakan WP Badan mulai Tahun Pajak 2017 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *E-form* merupakan formulir SPT Elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi *.xhtml* yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *form viewer* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Setelah SPT Tahunan dibuat secara *offline*, Wajib Pajak bisa langsung meng-*upload* SPT-nya secara *online* via DJP Online ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

*E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman (*website*) DJP *online* (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Menurut situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan.

Selain itu, layanan pajak *online* dapat diakses kapan pun dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. Penggunaan fasilitas *e-filing* melalui situs DJP memiliki tujuh keuntungan bagi Wajib Pajak, yaitu ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*;
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.

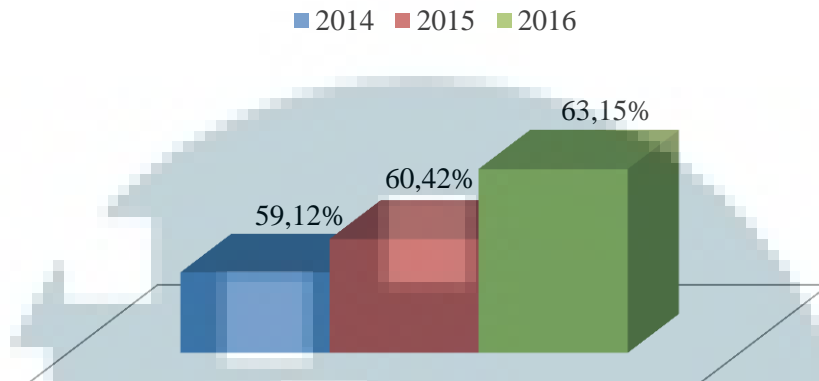
Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dengan adanya *e-filing* memberikan kesempatan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan layanan pelaporan SPT elektronik yang dapat memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT (menurunkan *compliance cost*) dan menurunkan biaya pengolahan dokumen Direktorat Jenderal Pajak (*administration cost*), serta

percepatan dan pengoptimalan SPT Tahunan menjadi data yang siap dijadikan objek penggalian potensi (Laporan Kinerja DJP, 2016).

Wajib Pajak yang hendak mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-filing* di *DJP Online* tersedia untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771). 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*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Adanya *e-filing* yang memudahkan Wajib Pajak untuk menyampaikan laporan SPT-nya ditujukan untuk meningkatkan persentase kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, diharapkan nantinya akan berbanding lurus dengan tingkat penerimaan pajak (Laporan Kinerja DJP, 2016). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak diukur dari rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dengan membandingkan antara jumlah penyampaian SPT Tahunan PPh dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh (Laporan Kinerja DJP, 2017). Berikut data mengenai rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh tahun 2014 sampai dengan tahun 2016:

**Gambar 1.2**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2014-2016**



Sumber: Laporan Kinerja DJP, 2016

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa rasio kepatuhan tahun 2014 sebesar 59,12%. Kemudian tahun 2015 dan 2016 nilai rasio kepatuhannya meningkat menjadi 60,42% dan 63,15%. Dari data tersebut terlihat bahwa rasio kepatuhan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mengalami peningkatan. Peningkatan rasio kepatuhan diikuti dengan peningkatan penggunaan *e-filing* untuk penyampaian SPT Wajib Pajak. Berikut data mengenai target dan realisasi penggunaan *e-filing* tahun 2014 sampai dengan tahun 2016:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penggunaan *E-Filing* Tahun 2014-2016**

	2014	2015	2016
<b>Target <i>E-Filing</i></b>	700.000	2.000.000	7.000.000
<b>Realisasi <i>E-Filing</i></b>	1.081.492	2.804.510	8.441.188
<b>Realisasi SPT</b>	10.852.301	10.972.336	12.735.463

Sumber: Laporan Kinerja DJP, 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan bahwa penggunaan *e-filing* mengalami peningkatan dan melebihi target dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Pada tahun 2014, terdapat jumlah realisasi SPT sebesar 10.852.301 yang terdiri dari



9.770.809 SPT manual dan 1.081.492 *e-filing*. Jumlah penggunaan *e-filing* ini melebihi target tahun 2014 sebesar 700.000. Kemudian di tahun 2015 terdapat jumlah realisasi SPT sebesar 10.972.336 yang terdiri dari 8.167.826 SPT manual dan 2.804.510 *e-filing*. Jumlah penggunaan *e-filing* ini melebihi target tahun 2015 sebesar 2.000.000. Pada tahun 2016, terdapat jumlah realisasi SPT sebesar 12.735.463 yang terdiri dari 4.294.275 SPT manual dan 8.441.188 *e-filing*. Jumlah penggunaan *e-filing* ini melebihi target tahun 2016 sebesar 7.000.000.

Data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikupa mengenai target dan realisasi penggunaan *e-filing* tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Target dan Realisasi Penggunaan *E-Filing* Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikupa Tahun 2016-2017**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Sasaran <i>e-filing</i> untuk orang pribadi</b>	30.503	37.825
<b>Target <i>e-filing</i> untuk orang pribadi</b>	23.792	31.016
<b>Realisasi <i>e-filing</i> untuk orang pribadi</b>	25.786	32.847
<b>Persentase Pencapaian</b>	108,38%	105,90%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikupa

Berdasarkan Tabel 1.2, penggunaan *e-filing* pada tahun 2016, terdapat sasaran *e-filing* untuk orang pribadi sebesar 30.503 SPT dengan target *e-filing* untuk orang pribadi sebesar 23.792 SPT atau sebesar 78% dari sasaran *e-filing*. Realisasi *e-filing* untuk orang pribadi sebesar 25.786 SPT dengan persentasi pencapaian sebesar 108,38%. Kemudian pada tahun 2017 terdapat sasaran *e-filing* untuk orang pribadi sebesar 37.825 SPT dengan target *e-filing* untuk orang pribadi sebesar 31.016 SPT atau sebesar 82% dari sasaran *e-filing*. Realisasi *e-filing* untuk

orang pribadi sebesar 32.847 SPT dengan persentasi pencapaian sebesar 105,90%. Dari data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikupa mengalami peningkatan dan melebihi target dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2017.

Penggunaan *e-filing* adalah suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-filing* (Devina dan Waluyo, 2016). Penggunaan *e-filing* diukur dari Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Dalam penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna.

Faktor pertama yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Saripah, dkk, 2016). Persepsi kebermanfaatan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu mengembangkan kinerja, menambah produktivitas, dan mempertinggi efektivitas. Wajib Pajak akan menggunakan *e-filing* jika penggunaan *e-filing* memberikan manfaat pada saat dan setelah *e-filing* digunakan. Apabila Wajib Pajak merasa dengan menggunakan *e-filing* dapat menyederhanakan dan meningkatkan kualitas pelaporan SPT, serta meningkatkan produktivitas dan efektivitas Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-*

*filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak mempersepsikan penggunaan *e-filing* memberikan manfaat, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Faktor kedua yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan adalah bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem *e-filing* merupakan hal yang mudah (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Persepsi kemudahan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan *e-filing*. Kemudahan penggunaan dapat dirasakan Wajib Pajak jika Wajib Pajak dapat mempelajari dan menggunakan *e-filing* dengan mudah, interaksi dengan *e-filing* jelas dan terpahami, mudah beradaptasi dan terampil dalam menggunakan *e-filing*, serta secara keseluruhan *e-filing* mudah digunakan. Apabila kemudahan penggunaan *e-filing* tersebut dirasakan oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa mudah mempelajari dan menggunakan *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-*

*filing*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Pratama, dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Faktor ketiga yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah persepsi risiko. Persepsi risiko merupakan suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan (Hsu dan Chiu, 2004 dalam Noch dan Pattiasina, 2017). Persepsi risiko dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu besarnya risiko yang dihasilkan oleh pengguna atau Wajib Pajak, kebutuhan penggunaan, dan keamanan data. Persepsi risiko akan muncul jika Wajib Pajak merasa khawatir saat menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT-nya, takut salah dalam mengoperasikan *e-filing*, dan takut tidak dapat mengoreksi kesalahan meng-*input* data. Jika Wajib Pajak merasakan persepsi risiko tersebut, maka Wajib Pajak tidak akan menggunakan *e-filing* setiap pelaporan pajak dan tidak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Namun, jika Wajib Pajak merasa butuh menggunakan *e-filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya serta merasa *e-filing* memiliki standar keamanan yang baik dan melalui *e-filing* memberikan informasi kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin rendah persepsi risiko Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noch dan Pattiasina (2017) yang menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh terhadap

penggunaan *e-filing*. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Saripah, dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak orang pribadi.

Faktor keempat yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah kecepatan. Kecepatan menurut Qurniawan, dkk (2016) adalah seberapa lama waktu yang digunakan dalam mengakses sesuatu sistem. Kecepatan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu waktu yang diperlukan dalam melaporkan SPT menjadi singkat dan konfirmasi dari pihak DJP sangat cepat. Ketika Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetapi hanya perlu mengakses *website e-filing* dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu dengan percuma untuk melaporkan kewajibannya serta konfirmasi dari pihak DJP cepat, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap pelaporan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa menggunakan *e-filing* mempercepat proses pelaporan kewajiban perpajakannya, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-filing*. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) menyatakan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Faktor kelima yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah keamanan dan kerahasiaan. Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah

(Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo 2016). Sedangkan kerahasiaan adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya (Widyadinata, 2014 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Keamanan dan kerahasiaan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu tingkat keamanan yang tinggi dan menjaga kerahasiaan data. Tingkat keamanan *e-filing* terlihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk melaporkan SPT secara *online*, sedangkan tingkat kerahasiaan terlihat dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data Wajib Pajak secara bebas sehingga memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data. Ketika Wajib Pajak sudah mengerti dan mengetahui keamanan dan kerahasiaan *e-filing*, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap pelaporan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Faktor keenam yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh

informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan (Saripah, dkk, 2016). Kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu efisiensi sistem dan keefektifan sistem. Ketika pengguna atau Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan *e-filing* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga menghemat waktu, biaya, dan energi, serta secara efisien dan efektif membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau Wajib Pajak terhadap *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) yang meneliti mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* sehingga penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

#### 1. Variabel Penelitian

Penelitian ini menambahkan tiga variabel independen yaitu persepsi risiko, kecepatan, serta keamanan dan kerahasiaan untuk diuji pengaruhnya terhadap penggunaan *e-filing*. Variabel persepsi risiko mengacu pada penelitian Saripah, dkk (2016), sedangkan variabel kecepatan serta keamanan dan kerahasiaan mengacu pada penelitian Devina dan Waluyo (2016), sehingga

variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna.

## 2. Objek Penelitian

Objek Penelitian pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Tangerang dan Jakarta, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian pada Klien Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Konsultan Pajak Fa. HLP Consultant.

## 3. Kuesioner Penelitian

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada kuesioner Saripah, dkk (2016) untuk variabel independen persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan kepuasan pengguna sedangkan variabel independen persepsi kemudahan, kecepatan, serta keamanan dan kerahasiaan mengacu pada kuesioner Devina dan Waluyo (2016).

## 4. Tahun Penelitian

Tahun Penelitian pada penelitian ini di tahun 2018, sedangkan tahun penelitian sebelumnya di tahun 2017.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-filing*”**.



## 1.2 Batasan Masalah

Agar peneliti dapat fokus terhadap topik yang diteliti, maka peneliti memberi beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna.
2. Penelitian dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Tangerang dan Jakarta yang menggunakan *e-filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
6. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*.
6. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian diharapkan memberikan masukan, manfaat, dan evaluasi untuk penggunaan *e-filing*, serta meningkatkan pelayanan dalam penggunaan *e-filing*.

2. Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan motivasi bagi Wajib Pajak atau pihak lain yang menyampaikan atau melaporkan SPT menggunakan *e-filing*.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian di masa mendatang dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada peneliti selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

#### 4. Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai tujuan teoritis dan memperluas wawasan penulis mengenai pemahaman penggunaan *e-filing*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Metode dan sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai hal pokok yang berhubungan dengan penulisan yang terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TELAAH LITERATUR

Bab telaah literatur menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna. Selain itu, bab telaah literatur memuat kerangka pemikiran dan rumusan hipotesis yang digunakan.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini berisi gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, penjabaran mengenai variabel penelitian, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dan pengumpulan data, serta teknis analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan ini berisi tentang pemaparan hasil dari penelitian dan penjelasan bagaimana analisa terhadap data yang ada dan juga mengenai pengolahan data.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab simpulan dan saran ini terdiri atas simpulan, keterbatasan, dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.



U  
M  
N