



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.

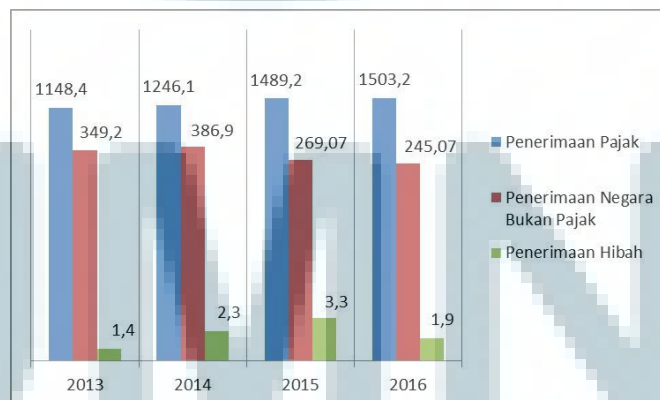
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Indonesia sedang dan telah merencanakan dan membangun infrastruktur di berbagai daerah di wilayah Indonesia. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup bangsa, meningkatkan produktivitas dan daya saing, mewujudkan kemandirian ekonomi, memperbaiki distribusi pendapatan, dan mengurangi kesenjangan pembangunan antar wilayah (Kemenkeu, 2017). Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk pembangunan infrastruktur. Sumber pendapatan terbesar pemerintah Indonesia adalah dari penerimaan pajak. Berikut adalah sumber pendapatan Indonesia tahun 2013 sampai tahun 2016:

Gambar 1.1
Sumber Pendapatan Indonesia Tahun 2013 – 2016
(Triliun Rupiah)



Sumber: Kementerian Keuangan, 2017

Dari Gambar 1.1 menunjukkan penerimaan pajak Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2013 sebesar Rp 1.148,4 triliun menjadi Rp 1.246,1 triliun pada tahun 2014 atau naik sebesar 8,5%.

Kemudian pada tahun 2015, penerimaan pajak naik menjadi 19,5% yaitu Rp 1.489,2 triliun dan pada tahun 2016, penerimaan pajak naik menjadi Rp 1.503,2 triliun atau sebesar 0,9%. Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, dengan adanya peningkatan penerimaan pajak, maka dapat meningkatkan *tax ratio*.

Tax ratio adalah rasio perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Angka yang terdapat pada *tax ratio* menunjukkan berapa besar kenaikan penerimaan pajak akibat meningkatnya Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar satu rupiah (DPR, 2017). Berikut adalah grafik mengenai *tax ratio* tahun 2013 sampai tahun 2016:

Gambar 1.2
***Tax Ratio* Indonesia Tahun 2013 – 2016**



Sumber: Kementerian Keuangan, 2017

Gambar 1.2 menunjukkan *tax ratio* Indonesia dari tahun 2013 sampai 2016 mengalami penurunan. Penurunan ini bisa dilihat dari *tax ratio* tahun 2013 sebesar 11,9%, tahun 2014 turun menjadi sebesar 11,4%,

tahun 2015 turun menjadi sebesar 10,7%, dan tahun 2016 turun menjadi sebesar 10,3%. Hal ini menunjukkan peningkatan PDB yang tidak diimbangi dengan peningkatan penerimaan pajak. Menurut *website* Direktorat Jendral Pajak, penurunan *tax ratio* di Indonesia disebabkan karena penerimaan dan kepatuhan perpajakan yang masih rendah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan penerimaan dan kepatuhan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari Kementerian Keuangan mengambil langkah untuk melakukan reformasi dalam bidang perpajakan.

Reformasi pajak adalah perubahan sistem perpajakan secara menyeluruh termasuk di dalamnya adalah pembenahan perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Tujuan dari reformasi pajak adalah karena melihat kondisi penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan di Indonesia yang masih sangat rendah sehingga mengakibatkan rasio pajak menjadi rendah (DJP, 2017). Jenis reformasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ada 2 yaitu reformasi dari sisi kebijakan dan reformasi dari segi administrasi.

Reformasi perpajakan dari sisi administrasi adalah penerbitan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Perpajakan (Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Keuangan, Peraturan Direktorat Jenderal Pajak), pembentukan dan perluasan Kantor Pelayanan Pajak yang dibagi atas KPP Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*), KPP Wajib Pajak Menengah (*Middle Tax Office*), KPP Pratama (*Small Tax Office*), KPP Wajib Pajak Khusus (Badan dan Orang Asing, Penanaman Modal Asing, Perusahaan

Masuk Bursa, dan Badan Usaha Milik Negara), pembentukan Struktur Organisasi Kerja Berdasarkan Fungsi (Pelayanan, Pengawasan, Pemeriksaan, dan Penagihan), perbaikan *management* pemeriksaan, peningkatan efektifitas penerapan kode etik di jajaran pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan pengembangan basis data secara *online* melalui *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Faktur*, dan *e-Billing* (DJP, 2016).

Salah satu bentuk reformasi perpajakan dari sisi administrasi yang dilakukan DJP adalah melakukan pengembangan basis secara *online*, salah satunya adalah *electronic Filing* atau *e-Filing*. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ.2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* adalah cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*.

Menurut situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* mulai diperkenalkan oleh DJP pada tahun 2005 tetapi hanya bisa diakses lewat Penyedia Jasa Aplikasi seperti PT. Mitraku Pajak dengan *website* www.pajakku.com, Laporan pajak dengan *website* www.laporpajak.com, PT. Sarana Prima Telematika dengan *website* www.SPT.com, dan PT. *Achilles Advanced System* dengan *website* www.online-pajak.com dan pada tahun 2012, sistem *e-Filing* dapat diakses melalui *website* DJP yaitu www.djponline.pajak.go.id.

Tujuan dari *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memberikan fasilitas pelaporan Surat Pemberitahuan (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 SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Widyadinata dan Toly, 2014). Keuntungan yang diberikan dengan adanya fasilitas *e-Filing* menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam);
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 Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validitas pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi kertas; dan 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 Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, Fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak

perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.

Saat ini, sistem *e-Filing* dapat digunakan untuk penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS. Namun, untuk penyampaian SPT lainnya seperti SPT Tahunan Orang Pribadi 1770, dan SPT Masa, dapat menggunakan *loader e-SPT* yang dapat di *upload* ke dalam sistem *e-Filing* (DJP, 2016). Berikut adalah data mengenai realisasi penggunaan *e-Filing* tahun 2014 sampai tahun 2016:

Tabel 1.1
Laporan Realisasi Penggunaan *e-Filing* tahun 2014 – 2016

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

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2017

Tabel 1.1 menunjukkan adanya peningkatan dari hasil dari realisasi penggunaan *e-Filing* tahun 2014 sampai tahun 2016. Dapat dilihat dari tahun 2014, terdapat jumlah realisasi SPT sebesar 10.852.301 dimana dari jumlah tersebut terdapat realisasi *e-Filing* sebesar 1.081.492 yang melebihi dari target *e-Filing* yang ditetapkan yaitu sebesar 700.000 dan sisanya sebesar 9.770.809 adalah SPT manual. Pada tahun 2015 terdapat jumlah realisasi SPT sebesar 10.972.336 dimana dari jumlah tersebut terdapat

realisasi *e-Filing* sebesar 2.804.510 yang melebihi dari target sebesar 2.000.000 dan sisanya sebesar 8.167.826 adalah SPT manual dan pada tahun 2016, jumlah realisasi SPT sebesar 12.735.463 dimana dari jumlah tersebut terdapat realisasi SPT sebesar 8.441.188. Jumlah tersebut melebihi dari target *e-Filing* tahun 2016 sebesar 7.000.000 dan sisanya sebesar 4.294.275 adalah SPT manual. Berikut adalah data mengenai monitoring penyampaian SPT Tahunan 2017 di KPP Pratama Cikupa yang menggunakan *e-Filing*.

Tabel 1.2
Data Monitoring Penyampaian SPT Tahunan 2016 di KPP Pratama
Cikupa yang menggunakan *e-Filing*

Keterangan	2016
Sasaran <i>e-Filing</i> untuk orang pribadi	30.503
Target <i>e-Filing</i> untuk orang pribadi	23.792
Realisasi <i>e-Filing</i> untuk orang pribadi	25.701
Persentase Realisasi	108.02%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa untuk sasaran penggunaan *e-Filing* KPP Pratama Cikupa untuk orang pribadi sebesar 30.503 SPT, dengan target *e-Filing* untuk orang pribadi sebesar 23.792 SPT, dan realisasi *e-Filing* untuk orang pribadi sebesar 25.701 SPT dengan persentase realisasi sebesar 108,02%.

Menurut Wahyuni (2015), penggunaan *e-Filing* adalah penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Dalam penelitian ini, penggunaan *e-Filing* dapat diukur dengan intensitas pemakaian *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan keinginan untuk menggunakan kembali di masa yang akan datang.

Pada penelitian ini terkait dengan *e-Filing*, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi seseorang atau Wajib Pajak dalam penggunaan sistem *e-Filing* yaitu persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kecepatan, kesiapan teknologi informasi, dan kompleksitas.

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Rahayu, 2016). Hal yang sama juga dikemukakan oleh Wahyuni (2015) berpendapat bahwa kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

Persepsi kemudahan dapat diukur dengan indikator yaitu kemudahan dalam mempelajari *e-Filing*, kemudahan dalam menggunakan *e-Filing*, dan Wajib Pajak dapat terampil dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* mudah dipelajari, mudah menggunakan *e-Filing* serta dapat terampil dalam menggunakan sistem *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam

pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa bahwa sistem *e-filing* mudah, maka intensitas penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2016), Daryatno (2017), dan Mujiyati, dkk (2014) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* adalah keamanan dan kerahasiaan. Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuat perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak (Wibisono dan Toly, 2014). Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi (Desmayanti, 2012). Kerahasiaan adalah hal yang berkaitan dengan informasi pengguna yang terjamin kerahasiaannya dan tidak ada pihak lain yang dapat mengetahuinya (Sugihanti, 2011 dalam Herawan dan Waluyo, 2014). Dharma dan Noviari (2016) juga mengartikan kerahasiaan sebagai adanya jaminan dari penyediaan sistem informasi terhadap hal yang berkaitan dengan informasi pribadi.

Keamanan dan kerahasiaan dapat diukur dengan indikator yaitu *e-Filing* memberikan keamanan yang tinggi dan *e-Filing* dapat menjaga

kerahasiaan data Wajib Pajak. Ketika *e-Filing* dapat memberikan keamanan yang tinggi dan dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Oleh sebab itu, semakin Wajib Pajak merasa bahwa dengan menggunakan *e-Filing* lebih aman dan terjaga kerahasiaannya, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian Wahyuni (2015) memberikan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa peneliti seperti Herawan (2014), Wibisono dan Toly (2014), dan Dharma dan Noviari (2016) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing* adalah persepsi kecepatan. Menurut Wahyuni (2015), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem *e-Filing*. Jika akses sistem *e-Filing* memiliki kecepatan yang optimal maka dapat dikatakan bahwa sistem *e-Filing* yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Nurjannah (2017) juga mengatakan bahwa kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, maka kecepatan pada sistem yang dimiliki oleh *e-Filing* harus lebih unggul dibandingkan dengan sistem manual. Jika sistem dan proses *e-*

Filing ini cepat, maka pihak Wajib Pajak diharapkan dapat memiliki minat menggunakan sistem *e-Filing*.

Persepsi kecepatan dapat diukur dengan indikator yaitu *e-Filing* dapat mengurangi waktu dalam pelaporan pajak dan Wajib Pajak memperoleh respon dari Direktorat Jenderal Pajak dengan cepat. Ketika Wajib Pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* dapat mengurangi waktu dalam pelaporan pajak dan respon dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh dengan cepat, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa bahwa dengan menggunakan *e-filing* lebih cepat, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing*.

Hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) terkait dengan kecepatan memberi kesimpulan bahwa kecepatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) yang mengatakan bahwa persepsi kecepatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wowor, dkk (2014) menunjukkan bahwa kecepatan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing* adalah kesiapan teknologi informasi. Ismanto (2010) dalam Salim (2014) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah kumpulan sumber daya

informasi, peran penggunaannya, serta *management* yang menjalankannya sudah kompeten di bidangnya. Kesiapan teknologi informasi dipengaruhi dengan adanya perkembangan media internet karena media internet adalah sarana utama dalam menggunakan sistem *e-Filing* (Wibisono dan Toly, 2014). Kesiapan teknologi informasi berarti Wajib Pajak siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk munculnya sistem baru yaitu *e-Filing* (Daryatno, 2017). Desmayanti (2012) mengatakan jika tingkat kesiapan teknologi tinggi, maka minat penggunaan semakin tinggi. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak sudah siap menerima teknologi baru yaitu *e-Filing* (Mujiyati, 2014).

Kesiapan teknologi informasi dapat diukur dengan indikator yaitu tersedianya fasilitas yang dapat mendukung sistem *e-Filing* serta pengetahuan yang baik mengenai *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak memiliki fasilitas-fasilitas pendukung untuk *e-Filing* dan memiliki pengetahuan yang baik mengenai *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Oleh sebab itu, semakin Wajib Pajak merasa bahwa mereka siap baik secara fasilitas maupun pengetahuan tentang *e-filing*, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung oleh

hasil penelitian Mujiyati, dkk (2014) dan Wibisono dan Toly (2014) yang mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) yang mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor terakhir yang memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* adalah kompleksitas. Kompleksitas adalah suatu ukuran kemampuan dari pengguna yang mempersepsikan suatu sistem itu mudah dipahami atau sulit dipahami (Mujiyati, 2014). Wiyono (2008) dalam Ekamaulana (2016) mengatakan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi; dalam hal ini adalah *e-Filing*, maka semakin rendah tingkat penyerapannya. Desmayanti (2012) juga mengatakan bahwa ketika Wajib Pajak mempersepsikan *e-Filing* adalah rumit, maka mereka akan cenderung tidak akan menggunakan *e-Filing* karena mereka menginterpretasikan bahwa teknologi ini akan menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami. Ekamaulana (2016) mengatakan bahwa alasan lainnya adalah Wajib Pajak merasa sudah nyaman dan biasa mengisi SPT secara manual, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan dan mempelajari *e-Filing*.

Kompleksitas dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu prosedur yang menyulitkan dan merasa nyaman dengan SPT manual. Ketika Wajib Pajak merasa prosedur menyulitkan dan sudah nyaman

dengan SPT manual, maka Wajib Pajak tidak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan tidak adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa ketika menggunakan *e-Filing* adalah kompleks, maka akan mengurangi intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) mengatakan bahwa kompleksitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mujiyati (2016) dan Ermawati dan Kuncoro (2018) yang menyatakan bahwa kompleksitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* tetapi hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daryanto (2017) dan Ekamaulana (2016) yang menyatakan bahwa kompleksitas tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Wahyuni (2015) yaitu:

1. Variabel Independen

Pada penelitian ini menambahkan 2 variabel independen yaitu variabel kesiapan teknologi informasi dan variabel kompleksitas yang mengacu pada penelitian Desmayanti (2012).

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikupa. Sedangkan

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru, Senapelan.

3. Tahun Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) dilakukan pada tahun 2015.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Persepsi Kecepatan, Kesiapan teknologi Informasi, dan Kompleksitas terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan-batasan masalah terhadap variabel yang akan diteliti. Batasan tersebut adalah:

1. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cikupa;
2. Variabel dependen yang diteliti adalah penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cikupa;
3. Variabel independen yang diteliti adalah persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, kesiapan teknologi informasi, dan kompleksitas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
5. Apakah kompleksitas berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing*.

5. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kompleksitas terhadap penggunaan *e-Filing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Direktorat Jenderal Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sistem *e-Filing* yang baik serta meningkatkan pelayanan dari sisi *e-Filing*.

2. Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Wajib Pajak untuk menambah informasi mengenai *e-Filing* serta menjadi motivasi bagi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan perpajakannya.

3. Mahasiswa dan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan akademisi mengenai penggunaan *e-Filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian berikutnya.

4. Penulis

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

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TELAAH LITERATUR

Pada bab ini berisi tentang telaah literatur tentang *e-Filing*, penggunaan *e-filing*, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, kesiapan teknologi informasi, dan kompleksitas, kerangka pemikiran, dan hipotesis dari setiap variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi 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 ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dipaparkan hasil-hasil dari penelitian, dari tahap analisis, desain, hasil pengujian hipotesis dan implementasinya, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif dan kuantitatif.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan berhubungan dengan penelitian ini.