

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional ialah suatu aktivitas yang diselenggarakan secara berkelanjutan yang mempunyai visi guna melakukan peningkatan terkait pemberian ketenteraman pada masyarakat. Untuk dapat mewujudkan misi tersebut tentunya dari pihak Pemerintah wajib memberikan perhatian khusus pada hambatan terkait biaya-biaya yang akan dikeluarkan untuk menyelenggarakan suatu pembangunan nasional tersebut. Dalam kondisi ini, adapun yang menjadi factor-faktor penunjang keuangan guna penyelenggaraan suatu pembangunan yang berskala nasional ialah dari aspek pajak yang tentunya diharapkan dapat diperoleh secara optimal (Adiguna, 2017).

Dapat didefinisikan bahwa pajak ialah menjadi salah satu akar dari penghasilan bagi Negara Indonesia bahkan yang memberikan kontribusi paling tinggi kepada pendapatan negara yakni mencapai 60-70% dari total yang dianggap sebagai penghasilan dari negara yang dianggap selain dari aspek migas dan selain dari aspek non migas lainnya. Dengan begitu gambaran proporsi yang dianggap sebagai penghasilan negara dari aspek pajak disajikan dalam tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Penerimaan Dalam Negeri Sektor Pajak Tahun 2014-2018

Tahun Anggaran	Penerimaan Dalam Negeri (dalam triliun rupiah)	Penerimaan Pajak DJP (dalam triliun rupiah)	Persentase (%)
2014	1.545,46	985,13	63,74
2015	1.496,05	1.060,86	70,91
2016	1.546,95	1.105,97	71,49
2017	1.654,75	1.151,03	69,56
2018	1.928,11	1.313,32	68,11

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), 2018

Berdasarkan data pada penyajian dari tabel 1.1 maka mampu untuk dicermati bahwa Negara Indonesia telah mendapatkan pendapatan negara dari aspek pajak yang terjadi dari tahun 2014 hingga yang terjadi pada tahun 2018 mampu memperlihatkan bahwa andil yang diberikan mampu dikatakan cukup tinggi dalam memberikan sumbangan pada negara ialah dengan mampu mencapai persentase diatas angka 60%, bahkan persentase pada tahun 2016 mampu mencapai angka 71,49%. Hal ini mencerminkan bahwa pajak memiliki peran penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang nantinya digunakan untuk pembangunan nasional. Melalui data ini dijelaskan bahwa penerimaan negara dari sektor pajak cukup tinggi yakni mencapai angka di atas 60%. Hal ini menunjukkan bahwa pajak hendak diperhatikan oleh pemerintah sehingga pendapatan negara dapat terus terjaga dengan baik dari sektor pajak. Relevansinya dengan penelitian ini bahwa dengan pajak menjadi perhatian Pemerintah tentunya akan banyak melakukan usaha guna dalam melakukan peningkatan pada peroleha pada pendapatan yang diterima oleh negara dari aspek dalam pajak.

Pada era globalisasi saat ini, Pemerintah dituntut untuk cepat memperbaiki kehidupan dalam bernegara guna melakukan pertumbuhan secara meningkat pada sistem informasi untuk memberikan dukungan serta menciptakan peningkatan pada rasa puas secara publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat menjadi hal yang penting, ini dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang mendukung terciptanya informasi yang cepat lewat media dan sistem komputerisasi saat ini (Side, 2018).

Melakukan suatu antisipasi pada perkembangan dalam informasi dan perkembangan dalam teknologi tersebut, DJP melakukan suatu upaya guna mewujudkan suatu pemenuhan pada aspirasi dari pada masyarakat yang dinilai sebagai WP dengan memberikan kemudahan pada prosedur-prosedur dalam melakukan pelaporan pada Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) baik itu melakukan pelaporan pada SPT masa ataupun melakukan pelaporan pada SPT tahunan dengan mempergunakan sistem yang disediakan oleh *e-filling*. Dapat dipahami bahwa *E-filling* ialah sistematika yang difungsikan dalam melakukan pelaporan maupun dalam melakukan penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang bersifat secara elektronik yang diaplikasikan melalui sistematika yang bersifat *online* yang telah terlihat *realtime*. Sistematika ini memiliki misi guna melakukan penyediaan pada sarana dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang bersifat secara *online* kepada masyarakat yang dinilai menjadi Wajib Pajak (WP). Kondisi ini akan mampu membantu masyarakat dalam mewujudkan pengurangan pada biaya-biaya yang dikeluarkan dan waktu yang dikeluarkan oleh masyarakat guna melakukan pelaporan yang dikeluarkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan menjalankan prosedurnya secara benar dan menjalankan prosedurnya tepat waktu.

Pendapat dari Adiguna (2017) memberikan pernyataan bahwa sistematika yang terdapat pada *e-filling* di Indonesia secara global terlihat kurang memberikan daya tarik pada minat masyarakat sebagai WP di Indonesia. Dalam kondisi ini terlihat suatu pembuktian dengan pengimplementasian *e-filling* yang masih terlihat sedikit ada di Indonesia. Dalam kondisi ini terlihat jumlah yang tidak banyak pada minat pengimplementasian *e-filling* disebabkan dalam sistematika ini

masih terlihat menunjukkan kekurangan yang memberikan dampak pada masyarakat yang dinilai sebagai WP lebih memutuskan untuk melakukan pelaporan pada pajak yang sifatnya dilakukan secara manual apabila terjadi perbandingan dengan mengimplementasikan sistem dari *e-filling* tersebut. Pendapat dari Widjaya (2014) memberikan pernyataan bahwa adanya kelemahan-kelemahan dari sistematis pada *e-filling* dengan melalui penyedia pada jasa aplikasi ialah masyarakat yang melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mengimplementasikan sistem yang terdapat pada *e-filling* wajib melakukan pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) indukyang sifatnya masih secara manual, dimana situasi ini disebabkan oleh situasi sistem pada teknologi yang terlihat belum didorong oleh perangkat pada aturan-aturan dalam telematika yang mengontrol pada validitas dokumen secara elektronik.

Pada tahun 2018, dari 42.479.485 wajib pajak yang terdaftar diketahui bahwa pengguna *e-filling* hanya sejumlah 9.152.817 wajib pajak atau sebesar 22% dari seluruh wajib pajak yang terdaftar (Laporan Tahunan DJP, 2018). Angka tersebut tentunya masih sangat rendah, padahal disisi lain pemerintah mengharapkan dengan sistem *online* akan memudahkan masyarakat guna melakukan pemenuhan pada tanggung jawab dalam aspek perpajakannya. Secara ideal, diharapkan dengan tersedianya sistem dalam *e-filling* mampu memudahkan masyarakat yang dinilai sebagai WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, disisi lain terdapat jumlah masyarakat yang dinilai sebagai WP masih banyak yang belum mengimplementasikan penggunaan dari sistem pada *e-filling* dalam melakukan pelaporan terkait perpajakannya.

Daerah Kabupaten Buleleng ialah dinilai menjadi salah satu daerah kabupaten yang terdapat di Pulau Dewata yakni Provinsi Bali yang juga ikut berperan dalam pembangunan daerah melalui sektor penerimaan pajak. Di Kabupaten Buleleng terdapat satu KPP yakni KPP Pratama Singaraja. Sebelum mengacu pada penerapan sistem *online* tentu perlu diperhatikan mengenai kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Jumlah masyarakat yang dinilai sebagai WP yang telah terdata sebagai pengguna dari sistem pada *e-filling* yang telah masuk data di KPP Pratama Singaraja dari tahun 2016 hingga sampai pada tahun 2018 mampu dicermati pada tabel 1.2, ialah :

Tabel 1.2
Wajib Pajak yang Terdaftar dan Pengguna *E-Filling* di KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2018

Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar	Pengguna <i>E-Filling</i>	Persentase
2016	73.300	18.345	25,03%
2017	79.406	16.947	21,34%
2018	87.159	18.301	20,99%

Sumber: KPP Pratama Singaraja, 2018

Berdasarkan pada penyajian data dalam tabel 1.2, mampu dicermati bahwa masyarakat yang dinilai sebagai WP yang telah masuk ke dalam data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang terdapat di Singaraja dari tahun 2016-2018 telah secara berkesinambungan memperlihatkan pertumbuhan secara meningkat dengan memberikan pertumbuhan yang kenaikannya yang terlihat cukup bermakna. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kesadaran dari masyarakat yang dinilai sebagai WP akan pentingnya melakukan pembayaran terkait pajaknya sudah sangat terlihat bagus. Relevansi pada data yang telah dilakukan pemaparan dengan

riset bahwa masyarakat yang dinilai sebagai WP dari tahun 2016 terus menunjukkan pertumbuhan secara meningkat yang terjadi pada setiap tahunnya. Dengan pertumbuhan secara meningkat pada masyarakat yang dinilai sebagai WP di KPP Pratama yang terdapat di Singaraja, seharusnya pengguna *e-filling* semakin banyak. Akan tetapi, pengguna *e-filling* pada masyarakat yang dinilai sebagai WP yang telah masuk ke dalam data di KPP Pratama yang terdapat di Singaraja masih sangat sedikit. Permasalahan menarik yang terjadi pada KPP Pratama Singaraja adalah mengenai jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2016 hingga sampai mencapai tahun 2018 terjadi keberlanjutan yang mengalami pertumbuhan secara meningkat, akan tetapi jumlah pengguna *e-filling* malah semakin menurun tiap tahunnya.

Secara persentase pengguna *e-filling* dari tahun 2016-2018 pada KPP Pratama Singaraja mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2016, pengguna *e-filling* di KPP Pratama Singaraja sejumlah 18.345 wajib pajak atau sebesar 25,03% dari jumlah wajib pajak terdaftar. Sementara itu, di tahun 2017 pengguna *e-filling* sejumlah 16.947 wajib pajak atau sebesar 21,34% dari masyarakat yang dinilai sebagai WP yang telah masuk ke dalam data di KPP Pratama yang terdapat di Singaraja. Diketahui pada tahun 2018, jumlah masyarakat yang dinilai sebagai WP terdaftar sebanyak 87.159 wajib pajak, sedangkan pengguna *e-filling* hanya sejumlah 18.301 wajib pajak atau sebesar 20,99%.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pengguna *e-filling* masih sedikit padahal pemerintah mengharapkan dengan tersedianya sistem *e-filling* akan memberikan kemudahan pada masyarakat yang dinilai sebagai WP

dalam melakukan pelaporan tanggung jawab pada kegiatan perpajakannya secara efektif dan efisien. Minat pengguna *e-filing* masih sangat rendah ini tentunya dari beberapa dorongan-dorongan yang mampu memberikan kontribusi dampak ialah :

(a) mudah tidaknya sistem digunakan, (b) seberapa besar manfaat yang dirasakan dengan menggunakan sistem tersebut, (c) efektif tidaknya suatu sistem, (d) keamanan penggunaan sistem, (e) kepuasan pengguna, (f) siap tidaknya teknologi informasi yang mendukung penggunaan sistem, (g) sosialisasi dan pengetahuan pengguna, dan (h) kualitas informasi yang dihasilkan.

Pada penelitian ini dirancang dengan menggunakan beberapa variabel diantaranya: persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna. Penggunaan sebuah sistem tentunya dibutuhkan adanya adaptasi dalam menggunakan sistem yang baru, sehingga mudah tidaknya suatu sistem digunakan akan memberikan kontribusi dampak pada minat masyarakat guna mengimplementasikan sistem yang telah tersedia. Kemudahan suatu sistem itu dapat dikaitkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang menyatakan bahwa TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang proses pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi.

Semakin mudahnya dalam mengimplementasikan sistem yang ada akan semakin tinggi pula pada minat masyarakat menggunakan sistem tersebut. Kondisi ini pastinya mampu memberikan kontribusi dampak pada minat masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak dalam mengimplementasikan sistem pada *e-filing*. Pernyataan ini didukung dari perolehan hasil riset oleh Rahayu (2016) yang memperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan memberikan kontribusi

pengaruh yang bersifat secara positif pada minat masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak dalam mengimplementasikan *e-filing*. Hasil riset dari Chalik (2017) juga menunjukkan bahwa kemudahan memberikan kontribusi pengaruh pada minat wajib pajak dalam mengimplementasikan *e-filing*.

Agustina (2018) dengan penelitiannya juga menemukan bahwa ditemukan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif antara persepsi kemudahan dalam mengimplementasikan *e-filing*. Novindra (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa kemudahan penggunaan ditemukan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif pada minat dalam mengimplementasikan *e-SPT*. Perolehan pada hasil yang tidak berlainan juga mampu ditemukan oleh Susanto dan Nurinayah (2019) yang memberikan pembuktian bahwa persepsi kemudahan memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif dan memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara signifikan dalam mengimplementasikan *e-filing*. Sementara itu, perolehan hasil berbeda ditunjukkan oleh riset atas nama Prasetya (2016) yang memberikan pembuktian bahwa persepsi kemudahan tanpa memberikan kontribusi pengaruh pada minat masyarakat yang dinilai sebagai WP dalam mengimplementasikan *e-filing*. Hasil penelitian Daryanto (2017) juga mendukung hasil penelitian Prasetya (2016) yang memberikan pembuktian bahwa kemudahan tanpa memberikan kontribusi pengaruh dalam mengimplementasikan *e-filing*.

Suatu sistem harus diaplikasikan dengan menggunakan teknologi yang memadai untuk dapat digunakan secara baik. Apabila dalam kondisi teknologi WP kurang memadai, maka hal ini berdampak pada minat mereka guna mengimplementasikan sistem tersebut akan rendah. Berkaitan dengan sikap yang

siap pada teknologi informasi masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak, apabila mereka mampu melakukan penerimaan terkait tersedianya teknologi yang bersifat baru pastinya akan ada minat untuk mengimplementasikan sistem yang dirasa lebih efisien dan efektif. Kesiapan teknologi informasi ini dapat dikaji menggunakan *Task Technology Fit* (TTF) yang dimana menjelaskan bahwa teknologi mampu memberikan bantuan pada tiap-tiap individu dalam menuntaskan suatu pekerjaan, sehingga akan timbul kejelasan dalam memiliki jalinan dengan adanya kesiapan dalam mengimplementasikan teknologi.

Hasil penelitian Wibisono (2014) memberikan pembuktian bahwa kesiapan pada teknologi informasi mampu memberikan kontribusi pengaruh pada minat memberikan kontribusi pengaruh dalam mengimplementasikan *e-filling*. Syah (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa faktor kesiapan pada teknologi informasi memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif pada minat masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak. Hasil penelitian Adiguna (2017) juga memberikan pembuktian bahwa kesiapan pada teknologi memberikan kontribusi pengaruh pada rasa puas masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak dalam mengimplementasikan *e-filling*. Sementara itu, hasil penelitian Daryanto (2017) memperoleh pembuktian yang berbeda bahwa kesiapan pada teknologi informasi tanpa memberikan kontribusi pengaruh dalam mengimplementasikan *e-filling*.

Suatu sistem juga dapat dinilai melalui rasa puas yang dinilai mengimplementasikan sistem tersebut. Semakin puas yang dinilai mengimplementasikan sistem tersebut, tentunya akan semakin meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan sistem yang ada. Berbicara terkait respon

pengguna terhadap sistem maka berhubungan dengan apakah individu tersebut dapat merasakan kepuasan menggunakan sistem yang ada. Dalam hal ini, apabila seseorang merasa puas dengan sistem maka tentunya akan diterimanya sistem tersebut untuk membantu mereka menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Kepuasan pengguna tentunya akan mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem (Kirana, 2016). Semakin puas seseorang dengan sistem maka akan lebih bersemangat menggunakan suatu sistem tersebut. Penelitian mengenai kepuasan pengguna yang telah risetnya dilakukan atas nama Nurjannah (2017) yang menemukan pembuktian bahwa kepuasan memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif dan memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara signifikan dalam mengimplementasikan sistem *e-filling*. Kemudian perolehan hasil riset yang selaras juga dibuktikan oleh riset atas nama Aprilia (2017) yang memberikan pembuktian bahwa kepuasan pada pengguna memberikan kontribusi pengaruh yang bersifat secara positif dalam mengimplementasikan sistem *e-filling* oleh masyarakat yang dinilai sebagai WP. Sementara itu, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Setyawati (2015) yang memberikan pembuktian bahwa pandangan pada kepuasan tanpa memberikan kontribusi pengaruh dalam mengimplementasikan sistem *e-filling*

Diketahui peneliti dalam melakukan riset ini merupakan pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya, diantaranya penelitian oleh Novindra (2017), Syah (2017), Nurjannah (2017), Susanto dan Nurinayah (2019) dan Miliani (2019). Persamaan riset ini dengan riset Novindra (2017) ialah variabel

kemudahan. Sementara perbedaannya dapat diketahui pada variabel yang dinilai bersifat secara dependen yang dimana pada riset ini membahas terkait minat penggunaan *e-filling*, sedangkan pada Novindra (2017) digunakan minat penggunaan e-SPT. Kemudian kesamaanriset ini dengan riset Syah (2017) ialah variabel yang dinilai bersifat secara dependen minat penggunaan *e-filling*. Pada variabel yang dinilai bersifat secara independen juga ada persamaan yakni variabel yang dinilai bersifat secara independen kesiapan teknologi informasi dan persepsi kemudahan, sedangkan perbedaannya pada penelitian Syah (2017) digunakan variabel yang dinilai bersifat secara independen lainnya yaitu efektivitas sistem dan persepsi kegunaan.

Kesamaanriset ini dengan riset yang telah diteliti atas nama Nurjannah (2017) ialah dalam variabel yang dinilai bersifat secara dependen yakni penggunaan *e-filling*, sementara itu perbedaannya pada variabel independen yang dimana digunakan variabel persepsi kebermanfaatan, kecepatan, keamanan, dan kerahasiaan. Kesamaanriset ini dengan riset yang telah diteliti atas nama Susanto dan Nurinayah (2019) ialah dalam variabel variabel yang dinilai bersifat secara dependen yakni penggunaan *e-filling* dan variabel variabel yang dinilai bersifat secara independen persepsi kemudahan, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independen lain yakni persepsi kegunaan dan sikap. Kesamaanriset ini dengan riset yang telah diteliti atas nama Miliani (2019) ialah pada variabel yang dinilai bersifat secara dependen yaitu minat penggunaan *e-filling*. Sementara ketidaksamaannya mampu diketahui dalam variabel yang dinilai bersifat secara independen yang dimana dalam riset atas nama Miliani (2019) variabel yang dinilai bersifat secara independen yang digunakan diantaranya: persepsi

kemudahan, persepsi kebermanfaatan, kesiapan teknologi informasi dan efektivitas sistem.

Akan tetapi, pada penelitian ini digunakan variabel persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan ditambahkan variabel kepuasan pengguna. Hal ini berdasarkan kajian mengenai keberterimaan sistem. Suatu sistem akan dapat diterima dengan baik karena pengguna merasa sistem tersebut dapat memberikan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem yang ada, sehingga memiliki kaitan dengan minat penggunaan sistem dalam hal ini sistem dalam *e-filling*.

Hasil penelitian mengenai penggunaan *e-filling* sangatlah bervariasi yang menemukan bahwa beberapa dorongan yang mampu memberikan kontribusi pengaruh pada minat penggunaan *e-filling* tersebut beragam dengan hasil yang berbeda-beda setiap variabelnya maupun dengan variabel yang sama ditemukan hasil yang berbeda pula. Ketidakkonsistenan hasil-hasil penelitian sebelumnya dan argumentasi mengenai penggunaan variabel penelitian serta keterkaitannya dengan teori yang digunakan dasar dalam menganalisis permasalahan melatarbelakangi dilakukannya riset terkait dorongan-dorongan yang mampu memberikan kontribusi pengaruh pada minat dalam mengimplementasikan *e-filling* dalam menyampaikan pada Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang dilakukan secara prosedur *online* dengan mengangkat judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan *E-Filling* (Studi Kasus pada KPP Pratama Singaraja)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada pemaparan permasalahan yang telah melatarbelakangi riset ini, maka secara garis besar permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1.2.1 Perkembangan perpajakan saat ini begitu pesat yang dibuktikan dengan persentase penerimaan negara dari sektor pajak mencapai angka lebih dari 60%, sehingga pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan masyarakat akan memiliki kesadaran bahwa uang pajak yang mereka bayarkan ke negara memang benar-benar digunakan untuk pembangunan nasional.
- 1.2.2 Masih banyak terdapat wajib pajak yang tidak mengimplementasikan sistem *e-filing* dan mereka malah lebih memilih menggunakan cara manual dengan datang langsung ke KPP. Hal ini dibuktikan dengan data dari laporan tahunan DJP yang menyatakan bahwa pada tahun 2018 wajib pajak yang menggunakan *e-filing* hanya sebesar 22% dari jumlah wajib pajak seluruhnya sejumlah 42.479.485 wajib pajak.
- 1.2.3 Masih rendahnya penggunaan *e-filing* pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Kondisi ini dibuktikan dengan data yang diperoleh peneliti mengenai pengguna *e-filing* dari tahun 2016-2018. Pada tahun 2016 secara persentase pengguna *e-filing* hanya sebesar 25,03% dari wajib pajak yang terdaftar sebanyak 73.300 wajib pajak. Di tahun 2017 mengalami penurunan pengguna *e-filing* secara persentase yakni sebesar 21,34% dan tahun 2018 kembali menurun menjadi sebesar 20,99% dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja dengan angka mencapai 87.159 wajib pajak. Kurangnya minat wajib pajak dalam

mengimplementasikan sistem yang ada pada *e-filling* disebabkan mereka merasa bahwa sistem *e-filling* tidak mudah diaplikasikan dan terbatasnya kesiapan teknologi informasi pengguna untuk mengakses sistem *e-filling*. Selain hal tersebut tentunya kepuasan akan sistem yang ada juga memberikan pengaruh pada minat wajib pajak mengimplementasikan sistem *e-filling* dalam melaporkan tanggung jawab dalam kegiatan pajaknya.

1.3 Pembatasan Penelitian

Mengingat bahwa terbatasnya waktu yang diberikan untuk mengadakan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup persoalan-persoalan yang menjadi masalah yang akan ditelusuri dalam riset ini. Hal ini dikerjakan agar hasil penelitian dapat difokuskan pada solusi yang memadai dari permasalahan yang dikaji. Oleh karena itu, beberapa yang akan dilakukan pembahasan dalam riset ini hanya membatasi pembahasan yang berkaitan dengan pada minat penggunaan sistem *e-filling* pada masyarakat yang dinilai sebagai WP yang telah terdata di KPP Pratama yang terdapat di Singaraja dengan menggunakan variabel independen persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dipaparkan rumusan masalah yang akan dibahas, diantaranya;

- 1.4.1 Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja?
- 1.4.2 Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja?
- 1.4.3 Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini, diantaranya:

- 1.5.1 Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.
- 1.5.2 Untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.
- 1.5.3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan perpajakan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

- 1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sumbangan pemikiran mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan *e-filling*, sehingga kedepannya riset ini dapat digunakan oleh peneliti di masa yang akan datang untuk menjadi pedoman atau acuan riset mengenai minat penggunaan *e-filling*. Selain itu, hasil penelitian ini juga sebagai pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Task Technology Fit* (TTF).

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan/pengetahuan bagi mahasiswa khususnya yang mencakup faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem *e-filling* dalam kegiatan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Selain itu, dapat melatih mahasiswa dalam berinteraksi dengan masyarakat khususnya wajib pajak dalam pengumpulan data untuk melengkapi hasil penelitian.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sarana atau media bacaan, koleksi keustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan riset mengenai permasalahan sistem *e-filling*.

3. Bagi KPP Pratama Singaraja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi kepada KPP terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Informasi tersebut tentunya dapat dijadikan evaluasi dalam perbaikan sistem, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak dalam mengimplementasikan *e-filing*. Selain itu dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat yang dinilai sebagai wajib pajak guna melakukan peningkatan pada perilaku patuh dari wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

4. Bagi Wajib Pajak

Hasil riset ini diharapkan dapat menjadi alat pertimbangan masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Melalui sistem *e-filing* ini dapat dinyatakan bahwa pemerintah selalu berupaya memfasilitasi wajib pajak dalam melakukan pemenuhan terkait tanggung jawab perpajakannya, sehingga diharapkan dengan penelitian ini wajib pajak dapat meningkatkan minat menggunakan *e-filing* untuk memudahkan pelaporan pajak secara *online*.