

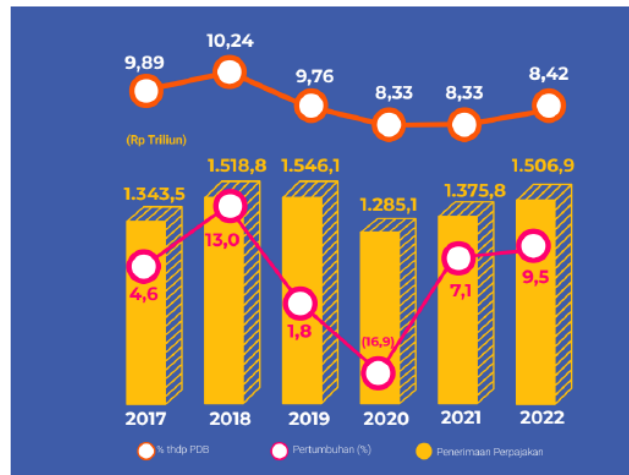
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengambil sumber dana atau sumber pendapatan terbesarnya yaitu berasal dari sektor perpajakan. Hal ini merupakan salah satu kemajuan bagi suatu bangsa dan negara dikarenakan dapat membiayai pembangunan negaranya sendiri dengan membaca kelebihan sumber daya dalam negeri yang dimana salah satunya yaitu pajak. Pajak merupakan pungutan yang wajib dibayar oleh orang pribadi maupun badan yang sudah tertera dalam peraturan perundang – undangan. Dengan jumlah penduduk dan jumlah badan atau perusahaan yang ada di Indonesia, tidak menutup kemungkinan bahwa pajak dapat menjadi unsur utama dalam kemajuan dan kesejahteraan negara seperti dalam kegiatan perekonomian, pengembangan fasilitas umum serta dapat sebagai penggerak roda pemerintahan.

Sekitar 60% hingga 70% Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari pajak, sehingga penerimaan dari departemen pajak menjadi salah satu sumber penerimaan terpenting dalam mendanai fungsi pemerintahan (Halim et al., 2014). Berbagai tindakan terkait penerapan teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak. Tindakan tersebut diraih oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupa penerapan teknologi informasi melalui reformasi perpajakan.



Gambar 1. 1 Perkembangan penerimaan Pajak APBN

Sumber : LAKIN DJP 2021

Dalam grafik penerimaan pajak APBN di atas sempat terjadi kenaikan dan penurunan selama 5 tahun kebelakang. Hal ini terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu pada tahun 2018 sampai dengan 2020, dimana penurunan tersebut menyebabkan adanya pemulihan. Sehingga, pada tahun 2020 sampai dengan 2022 terdapat kenaikan secara signifikan sesuai dengan yang direncanakan tumbuh optimal 9,5%. Oleh karena itu, mengingat pajak sangat berpengaruh bagi keberlangsungan kemajuan dan kesejahteraan negara, angka akan kesadaran dalam pembayaran pajak harus ditingkatkan dan diperbaiki sistemnya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar setiap tahun angka wajib pajak meningkat dan sumber pendapatan dari sektor pajak meningkat.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki peranan penting dalam mengelola penerimaan pajak. Hal tersebut dilakukan sebagai tolak ukur dan evaluasi dalam target penerimaan pajak yang telah ditargetkan setiap tahunnya. Hal ini dikarenakan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang terbesar sehingga dapat

memajukan dan mensejahterakan negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak membuat pengukuran kinerja yang mana hasil pengukuran tersebut didasarkan pada penilaian sasaran strategis dan indikator kinerja utama yang ditetapkan oleh kontrak kinerja. (LAKIN DJP 2021)

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

| Tahun | Sasaran Strategis | | |
|-------|-------------------|-----------|----------------|
| | Target | Realisasi | Indeks Capaian |
| 2018 | 100% | 92,24% | 92,24% |
| 2019 | 100% | 84,44% | 84,44% |
| 2020 | 100% | 89,25% | 89,25% |
| 2021 | 100% | 103,90% | 103,90% |

Sumber : Laporan Kinerja DJP 2018, 2019, 2020 & 2021

Dalam tabel tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan yaitu realisasi tersebut masih belum mencapai target yang telah direncanakan. Berdasarkan informasi data tersebut, untuk realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018, 2019 dan 2020 masih belum mencapai target yang diharapkan, tetapi hal tersebut tidak memberikan jarak yang begitu signifikan antara target dengan realisasinya. Namun, pada tahun 2021, realisasi penerimaan pajak mencapai bahkan melebihi target yang sudah ditargetkan yaitu sebesar 103,9% dari target 100%.

Dalam Undang-Undang, ada beberapa sistem yang dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT. Salah satu sistem tersebut yaitu *Self Assessment System*, dimana hal ini diatur dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 2 Ayat 1 yaitu Indonesia saat ini berpedoman dengan *Self Assessment System* yang dimana arti dalam sistem ini yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan

untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan perpajakannya dengan mandiri. Sehingga hal tersebut dapat mempermudah dalam pelaporan perpajakannya.

Tabel 1. 2
Pelaporan SPT Tahunan Wajib pajak

| Tahun | Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT | Wajib Pajak Melaporkan SPT | Ratio Wajib Pajak |
|--------------|--|---------------------------------------|------------------------------|
| 2018 | 17.600.000 | 12.500.000 | 71,10% |
| 2019 | 18.300.000 | 13.300.000 | 73,06% |
| 2020 | 19.000.000 | 14.700.000 | 77,63% |
| 2021 | 19.000.000 | 15.900.000 | 84,07% |

Sumber : ddtc.co.id (Muhammad Wildan 2022)

Tabel tersebut merupakan data wajib pajak yang telah terdaftar dan wajib pajak yang telah membayar pajaknya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT). Dalam informasi tersebut terdapat capaian pelaporan SPT dari tahun 2018 sampai dengan 2021. Dapat dilihat capaian dalam 4 tahun kebelakang sudah mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini terbukti dengan angka ratio yang naik secara signifikan. Kenaikan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2021 yaitu mencapai 84,07% dengan 15,9 juta wajib pajak yang melaporkan dengan total 19 juta wajib pajak yang terdaftar untuk melaporkan SPT. Meskipun belum semua wajib pajak yang terdaftar melaporkan SPT nya, tetapi hal tersebut pada umumnya sudah mencapai target pelaporan SPT yang sudah ditetapkan. Maka dari itu, hal ini dapat menjadi pemacu Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk meningkatkan dan memperbaharui sistem administrasi perpajakannya. Peningkatan pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dapat terjadi karena sistem yang digunakan untuk melayani wajib pajak terus berkembang.

Maka dari itu, berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-88/PJ/2004 membahas mengenai penyampaian SPT secara elektronik dengan menggunakan teknologi yang dinamakan *e-SPT*. Setelah keputusan dan teknologi tersebut dikeluarkan, ada perubahan terhadap Wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Tetapi perubahan tersebut belum mencapai kata kepuasan. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha dalam melakukan perbaikan demi kenyamanan Wajib pajak dalam melapor perpajakannya. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan mengeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak SE-01/PJ/2014 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib pajak Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak dan memanfaatkan serta memperbaiki sistem teknologi yang sudah ada. Oleh karena itu, terciptanya *e-filling*, dimana *e-filling* ini merupakan sarana pelaporan pajak dapat dilakukan secara *online* dan *real time* melalui layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Tentunya hal ini dapat membuat kemudahan dan kenyamanan para wajib pajak sehingga dapat memenuhi kewajibannya dan kewajiban tersebut dapat dilaksanakan lebih mudah untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat tercapai (Dewi & Ardiyanto, 2009).

Melalui Model DeLone dan McLean di tahun 1992, menjelaskan mengenai bahwa kualitas dan pelayanan suatu teknologi akan memberikan kepuasan penggunaan. Dalam hal ini, maksud dari teknologi tersebut yaitu *e-filling*. Di mana masih terdapat beberapa kekurangan yang terjadi oleh teknologi *e-filling* ini. Hal

tersebut terjadi karena masih kurangnya pemahaman terhadap pengoperasian teknologi yang sudah berkembang di era globalisasi. Disamping itu minimnya kemampuan dan kurangnya sosialisasi kepada wajib pajak dalam memahami akan penggunaan sistem *e-filling* untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (Fadlo'lilah, 2018). Sementara itu, sistem *e-filling* ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan menyediakan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik melalui media internet yang dapat diakses oleh wajib pajak (Titis, 2011). Sehingga, sistem ini diharapkan dapat menghemat biaya dan waktu yang diperlukan wajib pajak dalam mempersiapkan untuk melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung ke kantor pajak dengan benar dan tepat waktu.

Menurut D. W. Purwiyanti, (2019) salah satu faktor terpenting dalam sebuah sistem teknologi yaitu apabila sistem teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh pengguna sistem teknologi tersebut. Penerimaan yang dilakukan pengguna terhadap suatu sistem teknologi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna secara kemauan ingin menggunakan sistem teknologi tersebut dalam proses pekerjaannya (Gunawan et al., 2014). Artinya, apabila seorang pengguna dapat menerima sistem teknologi yang baru, secara tidak langsung pengguna tersebut akan merubah kebiasaannya dari sistem teknologi yang sebelumnya menjadi ke sistem teknologi yang baru tersebut.

Intesitas merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku atau kegiatan tertentu (Wahyuni, 2015). Maka dari itu, salah satu masalah yang terjadi yaitu kurangnya intensitas pengguna terhadap *e-filling*. Dari adanya intensitas

perilaku pengguna *e-filing*, maka mengakibatkan timbulnya pola pikir atau persepsi terhadap *e-filing*. Beberapa persepsi yang timbul pada wajib pajak yaitu mengenai kemudahan dan kebermanfaatan apabila mereka menggunakan *e-filing* dalam pelaporan perpajakannya. Persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan *e-filing* dapat dilihat dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana dalam teori ini akan dijelaskan mengenai penerimaan pengguna terhadap sebuah teknologi informasi (Articha Meilania Darananda, 2018).

Menurut D. W. Purwiyanti (2019) persepsi kemudahan merupakan perilaku setiap individu yang menganggap bahwa sistem yang disediakan apakah dapat digunakan dengan mudah atau bahkan sistem tersebut sulit untuk digunakan. Menurut Jogiyanto (2008:115) apabila individu menganggap suatu sistem informasi dapat dilakukan dengan mudah maka individu tersebut akan menggunakan sistem tersebut, sebaliknya apabila dirasa sistem tersebut sulit untuk digunakan, maka sistem tersebut akan ditinggalkan.

Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu pandangan individu akan kemampuan terhadap suatu penggunaan sistem teknologi (D. W. Purwiyanti, 2019). Anggapan individu terhadap sistem teknologi tersebut yaitu adanya manfaat dari sistem tersebut yang nantinya dapat meningkatkan produktifitas, efektifitas dan kinerja pekerjaannya. Maka dari itu, wajib pajak seharusnya akan berpersepsi dan meyakini bahwa *e-filing* merupakan suatu teknologi yang dapat dioperasikan dengan mudah, sehingga dapat memberikan manfaat dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menurut Agustina (2018:06) kepuasan merupakan suatu perasaan senang individu ketika menerima suatu sistem tertentu yang dimana mereka berharap bahwa adanya manfaat yang diperoleh setelah berinteraksi dengan sistem tersebut dengan kepuasan pengguna. Kepuasan dalam sistem *e-filling* ini dapat timbul oleh paengguna dikarena beberapa faktor yang memepengaruhi antara lain kelengkapan informasi, fitur yang disediakan dan adanya efketifitas serta efisien usaha yang akan dikeluarkan oleh wajib pajak. Maka dari itu, dengan adanya rasa kepuasan wajib pajak akan meningkatkan penggunaan *e-filling* sebagai sistem informasi yang digunakan untuk melapor Surat Pemberitahuan.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Para peneliti seperti Karina Octa Silvia Sunaryo (2019), Hani Chairini dan Khoirina Farina (2021), Andre Rizki Pratama (2018) dan Rinda Wangsa dan Baru Harahap (2020) memberitahukan bahwa *e-filling* memberikan kemudahan dan manfaat serta kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi. Namun, dalam beberapa penelitian yang telah diteliti oleh para peneliti seperti Intan Putri Cahya Ningrum dan Sri Hastuti (2020), Ay Maryani (2016), Articha Meiliana Darananda (2018), Muhamad Yamin Noch dan Victor Pattiasina (2017), dan Anisa dan Dwi Suprajitno (2020) masih terdapat perbedaan bahwa *e-filling* tidak memberikan kemudahan maupun manfaat bagi para pengguna sistem tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya yaitu seperti penelitian dari Karina Octa Silvia Sunaryo (2019) mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* pada wajib pajak di PT Identijiva Digital Kreativa menyatakan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan,

keamanan dan kerahasiaan, kepuasan wajib pajak berpengaruh positif kepada penggunaan *e-filing*. Penelitian tersebut selanjutnya diperkuat oleh hasil penelitian Hani Chairini dan Khoirina Farina (2021) mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta keamanan dan kerahasiaan terhadap pengguna *e-filing* wajib pajak UMKM yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pengguna *e-filing* wajib pajak UMKM.

Namun, penelitian tersebut dapat dipatahkan dengan hasil penelitian dari Ningrum & Hastuti (2020) mengenai analisis persepsi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Lalu hasil penelitian lainnya yang menolak penelitian tersebut yaitu hasil penelitian Ay Maryani (2016) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* : Studi Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang menyatakan bahwa teknologi informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan untuk persepsi kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Selain itu, penolakan penelitian tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Articha Meilania Darananda (2018) mengenai Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *e-filing* yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara parsial antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kontrol perilaku terhadap minat wajib pajak orang pribadi. Tetapi sebaliknya, untuk persepsi

kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap minat wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu.

Hasil penelitian Andre Rizki Pratama (2018) mengenai pengaruh persepsi kegunaan, keceptan, norma subjektif, dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap penggunaan *e-filling* dengan minat penggunaan *e-filling* sebagai variabel intervening menyatakan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara persepsi kegunaan, norma subjektif, dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap minat penggunaan *e-filling*. Penelitian tersebut selanjutnya diperkuat dengan hasil penelitian Rinda Wangsa dan Baru Harahap (2020) mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak di Kota Batam yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap penggunaan *e-filling*.

Namun, penelitian tersebut ditolak oleh hasil penelitian Muhamad Yamin Noch & Pattiasina (2017) mengenai Determinan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib pajak Terhadap Penggunaan Sistem *e-filling* (Survei pada KPP Pratama Jayapura) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara parsial antara persepsi kemudahan, risiko, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filling*. Sedangkan untuk persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filling*. Lalu hasil penelitian lain yang menolak penelitian tersebut yaitu hasil penelitian Anisa (2020) mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak di

Kebumen yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan untuk persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi di Kebumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, ada beberapa yang masih harus diteliti agar penyampaian pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak orang pribadi sebagai pengguna *e-filing*. Sehingga, peneliti akan melakukan peninjauan lebih jauh mengenai permasalahan yang masih menjadi keresahan dalam sistem ini. Akankah pola pikir atau persepsi yang ada menjadi salah satu faktor dari kurangnya intensitas wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya dalam menggunakan *e-filing*. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filing* Sebagai Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Candisari.**

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi yaitu terdapat pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* yang mengakibatkan timbulnya pola pikir atau persepsi mengenai sistem *e-filing*. Hal ini terjadi dikarenakan sampai saat ini masih ada beberapa pengguna *e-filing* berpersepsi bahwa menggunakan sistem dengan computer untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) masih sangat membingungkan dan menyulitkan (Noviandini, 2012). Nyatanya, beberapa wajib pajak masih belum menginginkan untuk

menggunakan *e-filling* dikarenakan beberapa alasan seperti belum memahami pengoperasian *e-filling*, sehingga wajib pajak lebih nyaman dalam melaporkan Surat Pemberitahuan secara manual (formulir) daripada menggunakan *e-filling* (Ariyanti, 2015). Hal dibuktikan dengan masih adanya selisih jumlah antara banyaknya wajib pajak yang melaporkan pajak dengan jumlah wajib pajak yang sudah terdaftar dan sudah memiliki kewajiban untuk melaporkan pajak (Muhammad Wildan, 2022). Disamping itu, terdapat juga beberapa penelitian terdahulu seperti Ningrum & Hastuti (2020), Ay Maryani (2016), Articha Meilania Darananda (2018), Muhamad Yamin Noch & Pattiasina (2017), dan Anisa (2020) yang mengatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* di daerah tertentu. Sehingga, pengguna *e-filling* masih berpersepsi bahwa *e-filling* tidak memberikan kemudahan dan kemanfaatan serta kepuasan dalam pelaporan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian kembali mengenai persepsi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* yang akan digunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan perumusan masalah yang akan dinyatakan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filling* ?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filling*?
3. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filling* ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk memberi bukti empiris mengenai pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing*.
2. Untuk memberi bukti empiris mengenai pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem *e-filing*.
3. Untuk memberi bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* sebagai alat untuk melaporkan Surat Pemberitahuan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan bagi masyarakat, direktorat, peneliti maupun pembaca, adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bukti bahwa teori TAM (*Technology Acceptance Model*) mampu mengkonfirmasi adanya variabel persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan terhadap pengguna *e-filing* serta sebagai bukti untuk Model DeLone dan McLone dapat mengkonfirmasi adanya variabel kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filing* sebagai sistem yang digunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi KPP Pratama Candisari Semarang serta dapat membimbing wajib pajak untuk menerapkan sistem yang baik dan efektif dalam penggunaan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan teknologi *e-filing*.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan untuk mencapai sasaran yang diinginkan panitia. Maka pembahasan mengenai Pengaruh Persepsi dan Intensitas Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepuasan Dalam Menggunakan *e-filing* Sebagai Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Candisari akan dibagi menjadi lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan diterangkan mengenai bagaimana latar belakang dibuat, rumusan masalah yang akan berisikan suatu permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan landasan teori mengenai kepausan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan *e-filing* beserta variabel yang mempengaruhinya, juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Selain itu akan digambarkan kerangka penelitian dan dilanjutkan dengan perumusan hipotesis yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, akan membahas tentang rancangan atas penelitian yang akan dilakukan, variable operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data responden dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisikan hasil pengujian yang akan dibahas dan dianalisis. Selanjutnya akan digunakan untuk mengetahui hasil dari penelitian dan kesimpulan yang dapat ditarik.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini, akan membahas dan menjelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran kepada instansi atau pihak terkait.