

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendapatan negara berhubungan dengan kesejahteraan dan kemandirian bangsa dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam upaya mewujudkan hidup yang benar-benar sejahtera tanpa ketergantungan atau kekhawatiran tentang masa mendatang diperlukan sumber pendapatan yang kuat dan mandiri. Sejarah perjalanan Republik Indonesia telah diketahui bahwa, salah satu penopang pendapatan negara adalah penerimaan dari pajak yang telah menjadi unsur utama dalam menunjang kegiatan perekonomian, menggerakkan roda pemerintahan dan penyediaan fasilitas umum bagi masyarakat (Wijaya, 2012). Perhitungan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2015, secara persentase penerimaan pajak Indonesia memiliki porsi 84,5 persen dari total pendapatan negara dan hibah (situs APBN News, 2015). Berdasarkan persentase 84,5 persen, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki peran yang sangat vital dalam negara Indonesia, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik (Iqbal, 2015).

Peningkatan penerimaan pajak di Indonesia perlu ditingkatkan dikarenakan pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* bahwa sumber dana pemerintah yang bermanfaat untuk membiayai segala pengeluaran adalah pajak. Fungsi *regulerend* mengartikan bahwa pajak sebagai alat pengatur kebijakan pemerintah dalam bidang sosial (Suandy, 2011). Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi. Reformasi utama yaitu melalui kualitas pelayanan, penerapan layanan sistem *self assessment* menggantikan *sistem official assessment* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melapor dan melunasi kewajiban perpajakan (Sutrisna, 2012).

Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2013). Direktorat Jenderal Pajak berupaya menyesuaikan diri dengan

perkembangan teknologi yang ada. Modernisasi perpajakan yang sudah dilakukan Direktorat Dirjen Pajak menggunakan teknologi informasi yang dinamakan layanan pajak *online*. Layanan pajak *online* adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi DJP *Online* dan Penyedia Layanan Surat Pemberitahuan (SPT) Elektronik (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2016). Layanan pajak *online* yang ada saat ini seperti *e-Registration*, *e-SPT PPh*, *e-SPT PPN*, *e-Filing*, *e-NPWP*, *e-NJOP*, *e-Payment* dan *e-Faktur*. Fasilitas penyediaan informasi perpajakan lainnya melalui situs www.pajak.com, layanan *call centre* dan pengaduan melalui Kring Pajak 500200 (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Dasar hukum untuk *e-filing* bermula dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara *E-Filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak, yang ditetapkan pada tanggal 23 Desember 2011 dan mulai berlaku pada tanggal 1 Februari 2012. Direktorat Jenderal Pajak merevisi tepat pada tanggal 6 Januari 2014, dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014 dimana peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah berlakunya peraturan ini yang mulai berlaku pada saat ditetapkannya PER ini. Tepat pada tanggal 13 Februari 2015 Direktorat Jenderal Pajak yang baru merevisi PER-1/PJ/2014 dan mengeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 dimana peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah berlakunya peraturan ini yang berlaku pada saat dikeluarkannya PER dan sampai sekarang ini.

Menurut PER-1/PJ/2014 pasal 1 ayat (6), pengertian *e-filing* adalah adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Jenis pelayanan SPT yang dapat dilaporkan oleh fasilitas *e-filing* adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yaitu SPT 1770S dan 1770SS. Menurut PER-1/PJ/2014 pasal

1 ayat (3), formulir SPT Tahunan 1770S adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final. Menurut PER-1/PJ/2014 pasal 1 ayat (4), formulir SPT Tahunan 1770SS adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi.

Wajib Pajak diharuskan memiliki *e-FIN* sebelum dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara *e-filing* (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2012). Menurut PER-1/PJ/2014 pasal 1 ayat (7), *Electronic Filing Identification Number* disebut *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. Manfaat dari adanya *e-FIN* adalah sebagai salah satu alat autentikasi agar setiap transaksi elektronik atau *e-filing* SPT (Surat Pemberitahuan Pajak) dapat dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya (Situs *online* pajak, 2016). Perolehan *e-FIN*, bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dapat mengajukan permohonan *e-FIN* pada Kantor Pelayanan Pajak terdekat, sedangkan bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-filing* melalui ASP harus mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. *e-FIN* dapat berlaku seumur hidup dan cara mengajukannya dengan fotokopi identitas diri dan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Menurut Direktur TI Ditjen Pajak Iwan Djuniardi dalam kegiatan mengintensifkan penggunaan media internet (*e-filing*), menyampaikan bahwa tujuan utama pembuatan sistem *e-filing* adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak, karena dengan adanya *e-filing* dapat mempercepat pelaporan dari Wajib Pajak yang sebelumnya pelaporan yang lambat dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang adalah petugas pajak (Suryowati, 2013). Tujuan kedua

disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak Sigit Priadi Pramudito bahwa pembuatan sistem *e-filing* ini sebagai sarana untuk memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Masa dan Tahunan, dengan itu Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Edra, 2015) dan pembuatan sistem *e-filing* ini untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya, hal ini dikarenakan adanya peluncuran aplikasi *e-filing* berbasis android (Edra, 2015). Tujuan kedua dan ketiga sebagai pendukung untuk mewujudkan tujuan utama Direktorat Jenderal Pajak yaitu untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Keuntungan dari penggunaan fasilitas *e-filing* adalah: (1) penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7); (2) biaya 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 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 Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak melalui *Account Representative* (AR) (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Penggunaan *e-filing* melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan satu kali. Tahapan ketiga dilakukan setiap kali menyampaikan SPT. Ketiga tahapan penggunaan *e-filing* tersebut meliputi: (1) mengajukan permohonan *e-FIN* kepada Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuannya hanya sekali seumur hidup, maka hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut; (2) mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* di situs Direktorat Jenderal Pajak paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*; dan (3) menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural, yaitu: (a) mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filing* di situs Direktorat Jenderal Pajak;

(b) meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT*, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS; (c) mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi; dan (d) notifikasi status *e-SPT* dan bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email (Situs Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Pengisian SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sangatlah menguntungkan bagi Wajib Pajak dibandingkan mengisi SPT tahunan secara manual. Menurut berita dari CNN Indonesia tahun 2015 yang dilaporkan oleh Safyra Primadhyta menyatakan bahwa, penggunaan *e-filing* untuk pelaporan SPT Tahunan bukan hanya menguntungkan Wajib Pajak saja tetapi juga menguntungkan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak. Pihak Kantor Pelayanan Pajak memanfaatkan fasilitas *e-filing* untuk menutupi keterbatasan sumber daya manusia. Jika Wajib Pajak melaporkan secara manual mengingat sedikitnya jumlah sumber daya manusia pihak Kantor Pelayanan Pajak, maka pelaporan akan terlambat masuk di rekaman data Direktorat Jenderal Pajak. Keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki pihak Kantor Pelayanan Pajak juga merugikan Wajib Pajak, karena Wajib Pajak akan mengantri untuk melaporkan SPT Tahunan. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan fasilitas *e-filing* akan lebih banyak daripada penggunaan secara manual oleh Wajib Pajak. Pada kenyataannya lebih banyak Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan secara manual daripada Wajib Pajak melaporkan Tahunan menggunakan fasilitas *e-filing*.

Menurut berita dari suaramerdeka.com tahun 2014 yang dilaporkan oleh Kartika Runiasari menyatakan bahwa, Direktur Penyuluhan dan Humas Ditjen Pajak Kismantoro Petrus menyatakan dari total 24 juta Wajib Pajak, baru 150 ribu orang yang menggunakan *e-filing*. Wajib Pajak yang menggunakan *e-Fin* hanya 870 ribu Wajib Pajak. Berdasarkan jumlah tersebut, Wajib Pajak yang sudah memasukan *e-filing* hanya 150 ribu dari total 24 juta Wajib Pajak. Menurut berita dari CNN Indonesia tahun 2015 yang dilaporkan oleh Safyra Primadhyta menyatakan bahwa, berdasarkan data Wajib Pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak lebih banyak memilih menyampaikan SPT tahunan secara manual dibandingkan menggunakan fasilitas *e-filing*. Alasannya yang pertama, minimnya sosialisasi sehingga membuat banyak Wajib Pajak yang tidak mengerti

cara menggunakan *e-filing*. Alasan yang kedua, Wajib Pajak lebih nyaman menyampaikan SPT secara manual dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak karena keberadaan petugas Kantor Pelayanan Pajak saat pengumpulan membuat Wajib Pajak merasa lebih terbantu dibandingkan mengisi sendiri secara *online*. Jika Wajib Pajak tidak mengerti maka bisa langsung menanyakannya kepada petugas Kantor Pelayanan Pajak. Menurut berita dari Liputan 6 tahun 2015 yang dilaporkan oleh Fiki Ariyanti Alasan yang ketiga, jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga menyebabkan data tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk pada database Direktorat Jenderal Pajak. Akibatnya Wajib Pajak merasa dengan mengisi secara manual dengan datang ke KPP maka data lebih aman dan tidak ada resiko meskipun harus antri di KPP.

Pembagian kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Alasan dilaksanakannya pembagian kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan karena terdapatnya permasalahan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan pajak dengan menggunakan fasilitas *e-filing*. Permasalahan diutarakan oleh Ibu Pramita Dwirina Putri, S.E., M.M. selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi memprotes bahwa tidak ingin pindah dari manual ke *e-filing*. Alasan yang pertama adalah kebanyakan Wajib Pajak Orang Pribadi merasa malas dan tidak ada waktu dalam meminta *e-fin*. Alasan yang kedua adalah internet yang lambat menyebabkan pelaporan menjadi terhambat. Alasan yang ketiga adalah Wajib Pajak Orang Pribadi sudah terbiasa melaporkan SPT Tahunan secara manual biarpun pelaporan menggunakan fasilitas *e-filing* lebih memudahkan pelaporan pajak. Berdasarkan alasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak ingin melaporkan pajak secara *e-filing* mempengaruhi data Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan secara manual dan secara *e-filing*. Data Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan secara manual lebih banyak daripada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan secara *e-filing*.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing*. Berikut ini dipaparkan

penelitian-penelitian terdahulu antara lain: penelitian Desmayanti dan Zulaikha (2012) yang menyatakan 1) *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavioral intensity for the e-filing usage*. (2) *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intensity for the e-filing usage*. (3) *complexity* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intensity for the e-filing usage*. (4) *security and privacy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intensity for the e-filing usage*. (5) *readiness technology taxpayer information* berpengaruh positif terhadap *behavioral intensity for the e-filing usage*. Menurut Laihad (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, tetapi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut penelitian Lie dan Sadjarto (2013) yang menyatakan persepsi terhadap kegunaan (X_1) berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, persepsi kemudahan (X_2) berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, kesukarelaan (X_3) berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, faktor sosial (X_4) berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian lain yang mendukung mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* antara lain: Menurut Wibisono dan Toly (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Menurut penelitian Dyanrosi (2015) yang menyimpulkan bahwa variabel pengalaman menggunakan (*experience*), usia (*age*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya sedangkan kompleksitas (*complexity*) tidak mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya. Menurut penelitian Qurniawan, Yunilma, dan Darmayanti (2016) yang menyimpulkan bahwa kompleksitas terbukti tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*,

pengalaman terbukti berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan terbukti tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, dan kecepatan terbukti berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Pemilihan alat ukur atau variabel perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan secara manual dan penggunaan fasilitas *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya adalah: persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan minat perilaku penggunaan (*behavior intention to use*). Menurut Amijaya (2010), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) didefinisikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis 1989 dalam Hartono, 2007). Minat perilaku penggunaan (*behavior intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (Davis 1989 dalam Hartono, 2010).

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, maka ingin dilakukannya penelitian yang akan dibuat dalam sebuah tulisan berbentuk skripsi dengan judul: **"ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN SPT TAHUNAN SECARA MANUAL DAN FASILITAS E-FILING"**. Pemilihan judul skripsi juga didukung dengan fenomena pelaporan SPT Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat melaporkan secara manual dan melalui fasilitas *e-filing*. Fenomena yang terjadi adalah masih banyak yang melaporkan SPT secara manual dibandingkan menggunakan *e-filing*. Penelitian juga didukung dengan data yang menyatakan masih banyaknya Wajib Pajak melaporkan SPT secara manual.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, maka dibatasi penelitian pada *e-filing* tersebut khusus untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT 1770S dan 1770SS. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan 1770S atau 1770SS dengan menggunakan fasilitas *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang diukur dalam penelitian ini berupa persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi, sikap terhadap penggunaan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan minat terhadap penggunaan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*?
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai sikap terhadap penggunaan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*?
3. Apakah terdapat perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai minat perilaku penggunaan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*,
2. Menganalisis perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai sikap terhadap penggunaan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*, dan
3. Menganalisis perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi

mengenai minat perilaku penggunaan dalam pelaporan SPT secara manual dan fasilitas *e-filing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini dibagi atas dua yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan terkait analisis perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku pengguna dalam pelaporan SPT Tahunan secara manual dan fasilitas *e-filing*, dan
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu lebih memahami analisis perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku pengguna dalam pelaporan SPT Tahunan secara manual dan fasilitas *e-filing*.

1.5.2 Manfaat Empiris

Manfaat empiris yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan mengenai perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku penggunaan terkait pelaporan SPT tahunan secara manual dan menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga dapat memberikan saran untuk meningkatkan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan.
2. Memberikan informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak mengenai perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku penggunaan terkait pelaporan SPT tahunan secara manual dan fasilitas *e-filing* supaya dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam

perbedaan tersebut.

3. Memberikan masukan kepada pemerintah Indonesia mengenai kendala-kendala yang menyebabkan perbedaan persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai tingkat kemudahan, sikap terhadap penggunaan dan minat perilaku penggunaan terkait pelaporan SPT tahunan secara manual dan fasilitas *e-filing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas laporan proposal ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum seperti latar belakang yang menjadi alasan pemilihan topik proposal ini, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat empiris.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang akan dijadikan dasar dan acuan dalam melakukan penelitian, kemudian penjelasan mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, pemilihan populasi dan sampel, metode pengumpulan data yang akan digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data yang akan digunakan untuk bab IV.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang gambaran umum responden, hasil analisis data yang berisi statistik deskriptif, hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, hasil pengujian normalitas, hasil pengujian homogenitas, pengujian hipotesis dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN

Bab V berisi tentang kesimpulan penelitian, implikasi, dan saran atau rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.