

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Perkembangan teknologi ini dapat dibuktikan dengan mulai diperkenalkannya komputer untuk mendukung kegiatan operasional, banyak pengolahan data mulai beralih dari sistem manual ke sistem yang berbasis komputer (Prawati, 2020). Perkembangan teknologi ini juga menyentuh ranah perpajakan. Teknologi menjadi sebuah kebutuhan baru yang mendesak sekaligus kunci keberlangsungan kegiatan atau aktivitas masyarakat. Pemerintah perlu mendorong pemanfaatan dan perkembangan teknologi semaksimal mungkin, terutama untuk memfasilitasi peningkatan penerimaan pajak. Dari 46,3 juta wajib pajak terdaftar, jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 42 juta atau mendominasi dengan porsi hingga 91,2%. Oleh karena itu, kunci keberhasilan penerimaan seharusnya ada pada wajib pajak orang pribadi. Untuk dapat menjangkau seluruh wajib pajak orang pribadi, otoritas dapat memanfaatkan teknologi dalam administrasi perpajakan. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penerimaan perpajakan (Priambodo, 2022).

Semakin berkembangnya teknologi masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dengan tetap bersikap selektif. Teknologi digital menjadi *keyword* di era industri 4.0. Industri 4.0 merupakan istilah revolusi industri untuk tingkatan keempat perkembangan teknologi di dunia. Tren di era 4.0 di antaranya *Internet of Things (IoT)*, *Industrial Internet of Things (IIoT)*, Sistem Fisik Siber (CPS) dan lain sebagainya. Menariknya melalui IoT versi virtual dapat dibuat di dunia nyata dan ditautkan, hal ini

memungkinkan CPS untuk berkomunikasi dan melakukan pertukaran data secara *real time*. Teknologi ini dapat membantu masyarakat dalam memecahkan masalah dalam bidang teknologi dan melacak proses di berbagai skala. Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pada masa pandemi *Covid-19*, membuat masyarakat lebih dituntut untuk masuk ke dalam perkembangan teknologi. Hal ini dikarenakan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana segala jenis kegiatan dilakukan di rumah mulai dari pekerjaan kantor, pemasaran, pendidikan, hingga kegiatan pemerintahan. Seperti yang terjadi di negara kita Indonesia, walaupun tahun 2020 Negara Indonesia sempat mengalami resesi dan depresi terhadap pertumbuhan ekonomi, berbagai upaya reformasi perpajakan tetap diluncurkan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) (Wulandari, 2022)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya. Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 **pasal 1 ayat (1) pengertian pajak** ialah suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau pun juga badan yang sifatnya itu memaksa dengan berdasarkan UU tersebut, yakni dengan tidak mendapatkan suatu imbalan yakni dengan secara langsung dan juga kemudian akan dipakai guna keperluan negara yang sebesar besarnya itu ialah untuk kemakmuran rakyat. Pajak adalah salah satu pemasukan terbesar untuk negara Indonesia. Penerimaan perpajakan merupakan sektor terbesar dalam menyumbang pendapatan negara, untuk melihat hal tersebut perhatikan tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Realisasi Pendapatan Negara

Tahun 2020-2022

Sumber Penerimaan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
Penerimaan	1.628.950,53	1.733.042,80	1.845.556,80
Penerimaan Perpajakan	1.285.136,32	1.375.832,70	1.510.001,20
Persentase	78,89%	79,39%	81,81%
Penerimaan Bukan Pajak	343.814,21	357.210,10	335.555,62
Persentase	21,11%	20,61%	18,18%

Tabel 1. 1 Data Penerimaan Negara. Sumber: Data bps.go.id tahun 2022

Dari data diatas dapat dilihat bahwasanya penerimaan perpajakan menyumbang pendapatan terbesar bagi negara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya penerimaan perpajakan ini merupakan salah satu penyumbang perekonomian terbesar di Indonesia. Indonesia sebenarnya memiliki potensi perpajakan yang sangat besar, namun belum ditelusuri secara maksimal. Dari 273,87 juta penduduk Indonesia, hingga tahun 2021, baru tercatat sebesar 49,82 juta wajib pajak orang pribadi (berdasarkan data DJP tahun 2021). Menurut Mardiasmo (2018) bahwa rendahnya tax ratio Indonesia (12-13%) antara lain dipicu oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan terbatasnya kapasitas administrasi perpajakan. Menurut data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya masih sangat minim. Penyebab minimnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia adalah sistem

administrasi perpajakan yang kurang optimal. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan melakukan pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia diduga disebabkan oleh administrasi perpajakan yang belum cukup baik sehingga hal ini berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Setiap tahunnya pemerintah selalu megupayakan perubahan kebijakan perpajakan, tetapi perubahan kebijan tersebut seharusnya diikuti juga dengan reformasi administrasi perpajakan agar hasilnya lebih memuaskan. Pada dasarnya administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang bisa membuat wajib pajak secara sukarela menyetorkan pajaknya dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Untuk menuju reformasi administrasi perpajakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi adalah penyerdahanan sistem perpajakan dengan tujuan agar administrasi perpajakan dapat dikelola dengan efektif dan efisien terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005). Proses reformasi administrasi perpajakan bisa dilakukan dengan salah satunya adalah modernisasi pajak melalui perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna. Hal tersebut merupakan sebuah solusi yang dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan tentunya dapat diandalkan serta juga mendukung terwujudnya *good governance* dengan terciptanya penyerdehanaan sistem perpajakan. Selain hal tersebut pemanfaatan teknologi dalam administrasi perpajakan secara tepat dan jelas dapat mendukung program transparansi perpajakan di Indonesia sehingga bisa meminimalisir terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme serta penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu modernisasi perpajakan ini juga bisa mengantisipasi dinamika bisnis yang terjadi (Setiyaji dan Amir, 2005).

Pelaksanaan modernisasi perpajakan ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (Setiyaji dan Amir, 2005). Proses peningkatan pelayanan

dalam bidang perpajakan ini terlihat dengan transformasi administrasi perpajakan modern dan penerapan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Pada awal tahun 2005 adalah tahun dimana terjadi perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak yang terlihat dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan melalui elektronik (Ratih, 2009). Perubahan yang terjadi meliputi pelayanan kepada wajib pajak dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), hingga penyampaian SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Ratih, 2009). Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Menurut Wiyono (2008), *E-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN). *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga Wajib pajak (WP) tidak perlu lagi

melakukan 4 (empat) pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Produk layanan *e-filing* ini bertujuan untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat, akurat, dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak. Menurut Ratih (2009), tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Sistem *e-filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) ini belum semua Wajib pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya.

Wajib pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Menurut Ratih (2009), jika partisipasi Wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. *Return* yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filing* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Peneliti terdahulu juga menganalisis perilaku penerimaan suatu teknologi informasi baru dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan hasil yang bervariasi. Davis (1989) mengembangkan model

Technology Acceptance Model (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan 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 (Titis, 2011). Dengan cara *e-filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut. Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Penggunaan *e-filing* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui ASP (*Application Service Provider*) atau Penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Penerapan *e-filing* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, wajib pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, akhirnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat berubah. Penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak dapat menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dilakukan berdasarkan kerangka model *Technology Acceptance Model*.

Penerapan sistem *e-filing* dapat dijelaskan oleh salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Davis, 1989). TAM berteori bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari (Davis, 1989). TAM memiliki banyak konstruk yang bisa dilakukan untuk melihat bagaimana masyarakat dalam menerima teknologi. Dalam penelitian ini, konstruk TAM yang digunakan ada 5 (lima) konstruk diantaranya, persepsi kebermanfaatan dimana pada konstruk ini akan dilihat bagaimana penggunaan *e-filling* diterima oleh wajib pajak untuk meningkatkan

tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitupun juga dengan persepsi kemudahan, sikap dalam penggunaan, kerumitan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak yang nantinya akan melihat bagaimana wajib pajak menerima perkembangan teknologi perpajakan dalam hal ini *e-filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012). Yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian Desmayanti adalah terletak pada subjek yang diteliti. Penelitian ini memfokuskan kepada subjek Wajib pajak Orang Pribadi, sementara Desmayanti melakukan penelitian dengan subjeknya adalah wajib pajak badan. karena menggunakan orang pribadi sebagai subjek pajak yang diteliti, maka penelitian ini menambahkan persepsi sikap wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* yang dimana penelitian desmayanti menggunakan tidak menggunakan variabel tersebut. Hal terkait sikap ini perlu untuk ditambahkan agar mengetahui lebih jauh tentang bagaimana Wajib pajak Orang Pribadi menerima *e-filing* tersebut. Selain penelitian dari Desmayanti tersebut, penelitian ini juga mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Karmila (2016). Penelitian ini adalah penelitian yang lebih komplit dari penelitian karmila tersebut. Dimana, penelitian Karmila berfokus kepada persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan sedang penelitian ini mengekspansi lebih luas lagi dengan menambahkan 3 (tiga) variabel Lagi yaitu sikap penggunaan, kerumitan, serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Penelitian ini juga fokus menggunakan analisis jalur supaya pengaruh variabel *intervening* lebih terpetakan lagi serta menggunakan uji sobel untuk melihat pengaruh tidak langsung variabel *intervening* diantara variabel dependen dan independen.

1.2 Rumusan Masalah

Pada bagian latar belakang masalah kita bisa melihat bahwasanya pajak adalah salah satu sumber pemasukan negara yang sangat besar. Indonesia memiliki potensi perpajakan yang sangat besar tetapi dalam hal ini, belum ditelusuri secara optimal. Berdasarkan data BPS tahun

2022, penerimaan negara paling besar berasal dari penerimaan perpajakan (data ini dapat dilihat pada tabel 1.1). Hadirnya digitalisasi administrasi perpajakan salah satunya adalah *e-filling*, kehadiran sistem baru ini diharapkan bisa mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia. Pada teori *Technology Acceptance Model* ada beberapa faktor yang menganalisis tentang sejauh mana pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filling*. Berdasarkan uraian dapat disimpulkan bahwasanya rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

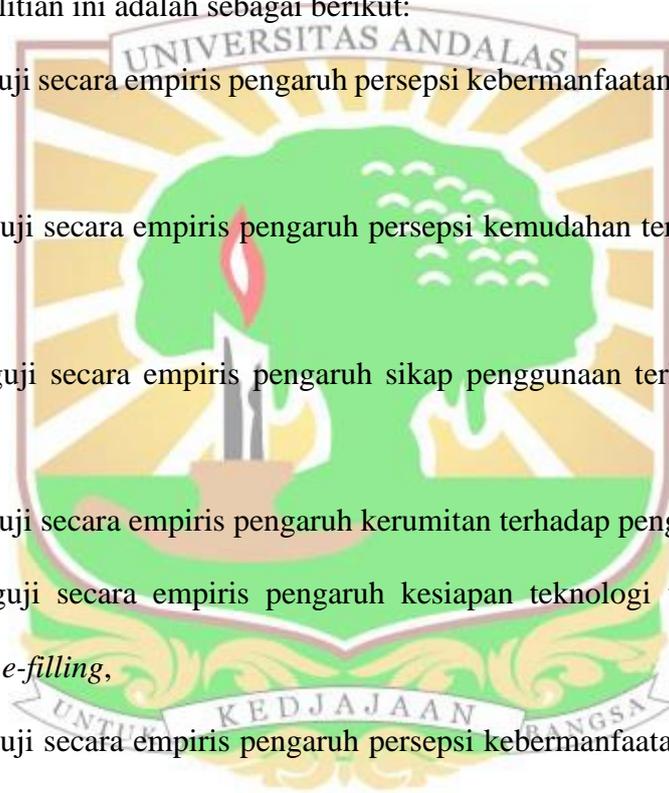
1. Bagaimanakah pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling*?
2. Bagaimanakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filling*?
3. Bagaimanakah pengaruh sikap penggunaan terhadap penggunaan *e-filling*?
4. Bagaimanakah pengaruh kerumitan terhadap penggunaan *e-filling*?
5. Bagaimanakah pengaruh kesiapan teknologi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*?
6. Bagaimanakah pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak?
7. Bagaimanakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak?
8. Bagaimanakah pengaruh sikap penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak?
9. Bagaimanakah pengaruh kerumitan terhadap kepatuhan wajib pajak?
10. Bagaimanakah pengaruh kesiapan teknologi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
11. Bagaimanakah pengaruh penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak?
12. Bagaimanakah pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*?
13. Bagaimanakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*?

14. Bagaimanakah pengaruh sikap penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*?
15. Bagaimanakah pengaruh kerumitan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*?
16. Bagaimanakah pengaruh kesiapan teknologi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling*,
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filling*,
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh sikap penggunaan terhadap penggunaan *e-filling*,
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kerumitan terhadap penggunaan *e-filling*,
5. Untuk menguji secara empiris pengaruh kesiapan teknologi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*,
6. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak,
7. Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak,
8. Untuk menguji secara empiris pengaruh sikap penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak,
9. Untuk menguji secara empiris pengaruh kerumitan terhadap kepatuhan wajib pajak,



10. Untuk menguji secara empiris pengaruh kesiapan teknologi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak,
11. Untuk menguji secara empiris pengaruh penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak,
12. Untuk menguji secara empiris persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*,
13. Untuk menguji secara empiris persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*,
14. Untuk menguji secara empiris sikap penggunaan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*,
15. Untuk menguji secara empiris kerumitan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*,
16. Untuk menguji secara empiris kesiapan teknologi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filling* sebagai variabel *intervening*.

1.4 Kontribusi Penelitian

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap:

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini akan membantu pemerintah dalam memberikan rekomendasi bagaimana cara meningkatkan kepatuhan Wajib pajak di Kota Padang, serta sebagai bahan evaluasi sistem perpajakan bagi direktorat jendral pajak khususnya evaluasi perpajakan di kota Padang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk pengembangan berfikir serta menjadi salah satu sumber untuk mahasiswa yang ingin mengkaji penelitian yang terkait dengan penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan penutup.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian mengenai berbagai teori-teori yang menjadi dasar penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian antara lain desain penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang diperoleh, variabel penelitian, metode analisis data dengan uji hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai deskripsi objek penelitian mengenai analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan dalam penelitian dan saran.

