

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak sebagai kontribusi wajib bagi Negara, Undang - undang Nomor 28 Tahun 2017 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah Indonesia menggunakan sistem *self-assessment* untuk mengumpulkan pendapatan negara. Wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung kewajiban pajak mereka sendiri. Oleh sebab itu, wajib pajak berkewajiban untuk secara proaktif menentukan pajak yang harus dibayar dan melakukan setoran yang diperlukan. Ketika wajib pajak tidak mengetahui sistem dan tata cara perpajakan dengan benar maka akan merugikan kesalahan hitung atas kurang bayar pajak bagi wajib pajak itu sendiri (Saputra, 2023).

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 direvisi kembali tanggal 16 Desember 2008, yaitu tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan Nomor PER-02/PJ/2019 tahun 2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT). Peraturan ini merupakan pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018. Faktor penting perubahan peraturan mengenai kewajiban wajib pajak menyampaikan SPT aplikasi *e-filing*.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik untuk SPT masa maupun SPT tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan dengan pengisian formulir SPT dan penyampaian Pajak Penghasilan (PPH) maupun Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dilakukan secara *online* dan *real time* dengan menggunakan internet sebagai sarana penyampaian komunikasi pada *website* Direktorat Jenderal Pajak melalui penyedia jasa aplikasi atau *application servise provider* (ASP) (<https://pajak.go.id>).

Pelaksanaan *e-filing* bagian dari pelaksanaan *e-gov* (*electronic government*) di Indonesia. Penerapan *e-filing* dipengaruhi beberapa faktor keberhasilan dalam pengimplementasian sebuah sistem informasi (Ambarsari, 2018). Menurut Veeramootoo et al (2018) Di antara berbagai layanan *online* yang disediakan pemerintah, *e-filing* mungkin merupakan salah satu platform *e-Government* yang paling canggih dan umum digunakan. Setyoko et al (2023) menyatakan pemanfaatan teknologi informasi baru untuk melaporkan kewajiban perpajakan merupakan tanda modernisasi lebih lanjut sebagai wujud nyata Dirjen Pajak untuk menunjukkan apa yang dilakukan wajib pajak. Hal itu dilakukan dengan modernisasi teknologi informasi dengan sistem elektronik, seperti *e-filing*, dan *e-billing*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bengkulu Satu, wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu dan jumlah pengguna *e-filing* terdapat dalam tabel 1.1 dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pengguna *E-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu Satu Tahun 2019 hingga Tahun 2023**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar*	Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor <i>E-filing</i> **	Selisih Wajib Pajak Lapor <i>E-filing</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
2019	41.961	24.653	17.308
2020	48.028	27.705	20.323
2021	49.762	36.256	13.506
2022	51.888	43.647	8.241
2023	57.837	30.038	27.799

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu, 2024

\* Hanya Wajib Pajak Aktif (tidak termasuk Wajib Pajak Non Efektif)

\*\*Meliputi wajib pajak Aktif dan Wajib Pajak yang sebelumnya Non Efektif, Tahun 2021 hingga tahun 2023 kembali melaporkan SPT Tahunannya.

Data wajib pajak orang pribadi dan pengguna *e-filing* tahun 2019 hingga tahun 2023 pada tabel 1.1 menunjukkan pada tahun 2019 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebesar 41.961, akan tetapi hanya 24.653 wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan KPP Pratama Bengkulu Satu sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dengan *e-filing* dikarenakan masyarakat melaporkan dengan cara manual lebih banyak dari pengguna *e-filing*. Pada tahun 2020 wajib pajak terdaftar yaitu sebesar 48.028 dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-filing* hanya berjumlah hanya sebesar 27.705, namun pada tahun 2020 terjadi peningkatan wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* sebesar 3.052 dari tahun sebelumnya. Tahun 2021 terdapat peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar sebesar 49.762 dan sebesar 36.256 wajib pajak yang lapor pajak dengan *e-filing*, terdapat peningkatan sebesar 8.551 wajib pajak lapor *e-filing*. Pada tahun 2022 wajib pajak terdaftar mengalami peningkatan sebanyak 51.888 dan sebesar 43.647

wajib pajak yang melaporkan *e-filing*. Tahun 2023 jumlah wajib yang terdaftar meningkat cukup tinggi sebesar 57.837. Akan tetapi, terdapat penurunan signifikan jumlah wajib pajak lapor *e-filing* sebesar 30.038, penurunan jumlah wajib pajak yang terdaftar lapor SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sebesar 13.609 dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 dan 2021, peningkatan wajib pajak orang pribadi melaporkan *e-filing* terjadi hal ini terutama dikarenakan pandemi *Covid-19*, sehingga penyampaian SPT dilakukan secara *online*. Wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk melakukan pembayaran SPT Tahunan. Pada tahun 2023 penurunan terjadi karena terdapat wajib pajak yang belum melaporkan SPT tahunan dan untuk pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing* tahun 2023 masih dapat dilaksanakan dalam proses berjalan hingga akhir tahun berikutnya (KPP Pratama Bengkulu).

Pada tabel 1.1 kolom (4) Terdapat perbedaan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan wajib pajak melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* sangat signifikan. Tahun 2019 terdapat 17.308 wajib pajak tidak melaporkan menggunakan *e-filing*. Pada tahun 2020 terdapat 20.323 wajib pajak yang tidak melaporkan SPT menggunakan *e-filing*. Tahun 2021 terdapat penurunan yang signifikan wajib pajak yang tidak melaporkan SPT menggunakan *e-filing* menjadi sebesar 13.506 wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing*. Tahun 2022 terdapat penurunan wajib pajak yang tidak melaporkan menggunakan *e-filing* dan terdapat 8.241 wajib pajak yang tidak melaporkan *e-filing*, wajib pajak lapor SPT dengan *e-filing* lebih rendah dibandingkan tahun 2021 selisih sebesar 5.265. Tahun 2023 terdapat sebanyak 27.799 wajib pajak yang belum lapor SPT dengan *e-filing*.

Perbedaan yang signifikan, dikarenakan belum sepenuhnya wajib pajak melaporkan SPT dan belum rampungnya pendataan pelaporan SPT. Pelaporan SPT Tahun 2023 merupakan data yang diambil dari Wajib Pajak yang melaporkan SPT di Bulan Januari 2023 sampai dengan pertengahan April 2024, mengingat Tahun 2024 belum selesai (belum rampung sepenuhnya) bahkan sampai saat ini masih terdapatnya Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan Tahun 2023 (KPP Pratama Bengkulu).

Pada tabel 1.1. kolom (2) wajib pajak terdaftar aktif pada tahun 2021 berjumlah sebesar 49.762 dan pada tahun 2022 terdapat wajib pajak aktif berjumlah 51.888. Pada kolom (3) yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* sebesar 36.256 pada tahun 2021 dan sebesar 43.674 pada tahun 2022. Perbandingan jumlah ini terkonfirmasi bahwa terdapatnya Wajib Pajak yang sebelumnya Non Efektif / NPWP tidak aktif pada tahun sebelumnya melaporkan kembali SPT pada tahun 2021 sehingga jumlah data yang melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2021 dan 2022 dibandingkan tahun sebelumnya. Wajib pajak terdapat 2 (dua) wajib pajak, wajib pajak yang aktif dan tidak aktif (Non Efektif), Wajib pajak yang non efektif merupakan wajib pajak yang mengajukan permohonan non efektif atau wajib pajak yang sudah punya NPWP tetapi tidak pernah melaporkan SPT Tahunan selama 2 tahun berturut-turut yang menyebabkan NPWP wajib pajak tidak aktif. Permasalahan wajib pajak pada Provinsi Bengkulu berupa wajib pajak tidak mengerti menggunakan *e-filing*. Beberapa faktor yang membuat para wajib pajak tidak paham menggunakan *e-filing* faktor utamanya yaitu gaptek dan

faktor umur. Adapun yang sudah mengerti menggunakan *e-filing* tapi lupa sandi atau *email e-filing*. Dengan adanya kelemahan menggunakan *e-filing* cara mengatasi dengan sosialisasi kepada wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi menambah wawasan kepada wajib pajak tentang menggunakan *e-filing* (Supawanhar *et al.*, 2023). Jika layanan sistem informasi memberikan sudut pandang sistem adalah positif, sehingga mempengaruhi dan memperkuat penggunaan menghasilkan kepuasan pengguna. Namun, kurangnya manfaat positif kemungkinan besar akan menyebabkan penurunan penggunaan (DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan pengguna dalam suatu sistem berpengaruh secara menyeluruh terhadap hasil dan kinerja dari sistem informasi yang dalam pelayanan untuk masyarakat. Menurut Utami & Osesoga (2017) kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Menurut Tantra, *et al* (2023) kepuasan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem e-filing. Hal ini berarti apabila wajib pajak dapat merasa puas maka tingkat penggunaan e-filing dapat tercapai dan Meningkatkan. Maryana *et al* (2018) Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Menurut Veeramootoo *et al* (2018) manfaat *e-filing* secara utuh tidak dapat tercapai jika tidak dimanfaatkan secara terus-menerus oleh penggunanya. Ketika jumlah orang yang menggunakan *e-filing* meningkat, otoritas pajak perlu merancang langkah-langkah untuk memastikan bahwa pengguna terus menggunakan sistem. DeLone & Mc Lean (2003) menyatakan penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna dalam

pengertian proses. Namun, pengalaman positif dengan penggunaan akan menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih besar dalam pengertian sebab akibat. Demikian pula, peningkatan kepuasan pengguna akan meningkatkan niat untuk menggunakan, dan dengan demikian menggunakan.

Berdasarkan telaah literatur terdahulu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*. Faktor pertama adalah kepercayaan, Menurut Milamo & Magobe (2024) Wajib pajak cenderung menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap sistem *e-filing* pajak yang tampaknya memberikan informasi yang nyaman, lengkap dan akurat. Menurut Dewi *et al* (2021) apabila pemerintah bisa mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penggunaan *e-filing* juga akan berjalan dengan semestinya dan kepuasan dari wajib pajak akan didapatkan. Menurut Purwidyasari & Syafruddin (2017), Widiani & Abdullah (2018), Alawneh *et al* (2013) Pemerintah agar mengembangkan situs *e-government* dengan berfokus pada aspek kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik. Kepercayaan adalah unsur penting dalam kesuksesan proyek penggunaan situs pemerintah. Menurut Ari & Hanum (2021) Dimensi yang digunakan salah satunya kepercayaan signifikan membentuk variabel kualitas system dan varibael kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor kedua adalah sikap perilaku wajib pajak. Menurut Rahmayantia *et al* (2021) proses pengambilan keputusan bagi individu melibatkan keyakinan, sikap, niat, dan perilaku. Individu akan bertindak berdasarkan keyakinannya dengan melalui tahapan sikap. Vereramooto *et al* (2018) menyatakan perilaku pengguna sehubungan dengan sistem informasi setelah adopsi awal berubah

berdasarkan pengalaman mereka dengan sistem, yang pada akhirnya dapat meningkatkan atau menurunkan penggunaan di masa depan. Menurut Kolompoy *et al* (2015) belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing*, dikarenakan beberapa faktor, karena sosialisasi yang kurang intensif dan berkelanjutan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri, juga karena perilaku wajib pajak sendiri dalam penerimaan sebuah teknologi yang baru dalam pelaporan pajak Pratiwi (2020) menyatakan sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor ketiga adalah persepsi kemudahan. Nandiroh, *et al* (2024) efektivitas usaha merupakan tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu sistem sehingga menghemat tenaga dan waktu. Jika suatu sistem dapat digunakan dengan mudah, maka usaha yang dikeluarkan akan lebih kecil dari yang seharusnya. Menurut Utami & Osesoga (2017) persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Sarazkha (2020) menyatakan kemudahan dalam mempelajari dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Semakin *e-filing* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Menurut Purwidyasari & Syafruddin (2017) kemudahan dalam penggunaan situs pemerintah menjadikan kepuasan pengguna sebagai hal yang mutlak untuk dicapai. Kepuasan pengguna bukan hanya berfungsi sebagai penggerak utama dari perilaku berkelanjutan pengguna, namun juga sebagai kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas dari pengguna situs pemerintah (Purwidyasari & Syafruddin, 2017).

Faktor keempat adalah kualitas sistem. Menurut Milamo & Magobe (2024) Kualitas sistem yang baik memberikan pengguna efisiensi mekanis yang diperlukan untuk akses informasi yang mudah dan cepat, sekaligus memastikan keamanan maksimum dan keselamatan informasi pengguna. Menurut Aji *et al* (2022) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berguna untuk mengukur kualitas sistem teknologi *e-filing*. Sistem dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses, dan keamanan dalam penggunaan *e-filing*. Sarazkha (2020), Aji *et al* (2022) menyatakan semakin pengguna sistem menganggap bahwa sistem *e-filing* DJP sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut. Menurut Jauhari & Hambali (2020), Ari & Hanum (2021), Utomo *et al* (2020) kualitas sistem merupakan hal penting yang dipertimbangkan wajib pajak terkait dengan kepuasan pengalamannya dalam menggunakan *e-filing*. Veeramooto *et al* (2018) kualitas sistem lebih diutamakan wajib pajak terutama cenderung untuk menyampaikan laporan pajak mereka secara efisien dan cepat, sehingga kualitas sistem menjadi lebih penting.

Faktor kelima adalah kualitas informasi. Menurut Milano & Magobe (2024) bukti menunjukkan kualitas informasi adalah salah satu komponen penting yang menjelaskan intensitas penggunaan sistem. Sarazkha (2020) menyatakan apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan pengguna akan

semakin meningkat. Jauhari & Hambali (2020) kualitas informasi *e-filing* yang baik membuat wajib pajak merasa senang dan puas terhadap *e-filing*

Kepuasan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) kepada wajib pajaknya. Secara umum kepuasan merupakan harapan kinerja atau kualitas pelayanan yang dirasakan (Putri & Tambun, 2021). Menurut Nisasilmi (2021) dengan kepuasan pengguna dalam penerapan sistem *e-filing*, maka wajib pajak akan terus menggunakan sistem *e-filing* karena merasa dapat mengefisienkan pengisian dan penyampaian pajak.

Berdasarkan telaah dari penelitian sebelumnya, diketahui bahwa kepercayaan dan sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna belum menunjukkan hasil yang konsisten, dan masih sedikit penelitian yang mengkaji hubungan antara kepercayaan tersebut dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peneliti mengkaji kembali penelitian terkait kepercayaan dan sikap perilaku wajib pajak. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna *e-filing* dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dipertimbangkan berupa, faktor kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi. Penelitian ini berpusat tantangan yang dihadapi KPP Pratama Bengkulu Satu dalam penerapan *e-filing*, dikarenakan masih rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT dengan *e-filing* dan masih terdapatnya wajib pajak non Aktif atau wajib pajak

yang tidak melaporkan SPT. Hal ini menjadi penentu tingkat kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing*. Keberhasilan implementasi *e-filing* tidak hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari perspektif pengguna. Wilayah pada KPP Pratama Bengkulu Satu masih tergolong wilayah yang kurang dalam penelitian sebelumnya sehingga memberikan kontribusi dalam penelitian.

Penelitian ini pengembangan penelitian terdahulu, Utari (2012) pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian Riyandra (2016) Pengaruh *trust*, *perceived ease of use (peou)* dan *information quality* terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian Widyadinata & Toly (2014) mengenai Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Chen (2010) mengenai *impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing*. Penelitian Kartika (2017) pengaruh kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini terdapat kontribusi. Pertama, mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* seperti kepercayaan, sikap perilaku, persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Kedua, penelitian mengidentifikasi tantangan spesifik di KPP Pratama Bengkulu Satu terkait penerapan *e-filing*, yang dapat memberikan wawasan praktis untuk perbaikan sistem. Terakhir, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan adopsi *e-filing* dan meningkatkan kepuasan wajib pajak secara lebih luas dan mengisi kesenjangan literatur sistem perpajakan *e-filing*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut Wiratan & Harjanto (2018) Sistem *e-filing* yang berjalan dengan baik dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT, memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam hal pelayanan sistem *e-filing* serta informasi yang dihasilkan sistem *e-filing*. Dewi *et al* (2021) Namun, kepuasan kurang diterima masyarakat karena adanya tidak sesuai dengan harapan dari wajib pajak itu sendiri.

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
2. Apakah terdapat pengaruh sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
2. Pengaruh sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
3. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
4. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
5. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada dunia pendidikan.

1. Bagi Pemerintah, penelitian ini memberikan informasi Direktorat Jenderal Pajak tentang pengaruh kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan kualitas sistem dan kualitas informasi yang menjadi faktor - faktor kepuasan pengguna *e-filing*. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* dapat ditindaklanjuti dengan solusi yang tepat, untuk meningkatkan penggunaan *e-filing*.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini memperbanyak wawasan dan memperkaya literatur mengenai kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian memberikan informasi kepada para pihak yang berkepentingan, dalam pengembangan ilmu akuntansi perpajakan dan perbandingan peneliti dalam kasus serupa.
3. Bagi peneliti, Penelitian ini memberikan informasi tentang bagaimana pengaruh kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna *e-filing*.

Hasil penelitian memberikan konfirmasi Teori TAM yang menjelaskan motivasi pengguna dengan tiga faktor; *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *attitude toward use* (Taherdoost, 2018), serta memperjelas keterkaitan kepercayaan dan sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini disusun dengan sistematis untuk memberikan pengetahuan dan penjelasan antara bagian bab penelitian, terdiri dari lima bab, yaitu:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II Landasan Penelitian Dan Pengembangan Hipotesis**

Bab tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian dan menjelaskan variabel penelitian, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian.

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab menjelaskan populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

#### **BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab penjelasan hasil pengujian, analisis data hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan pengujian hipotesis.

#### **BAB V Penutup**

Bab penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.