

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2023, pendapatan per kapita Indonesia tercatat sebesar US\$4.919,7 atau sekitar Rp75 juta, menunjukkan peningkatan sebesar 5,63% dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun mengalami pertumbuhan, angka ini masih berada di bawah ambang batas negara maju yang umumnya memiliki pendapatan per kapita di atas US\$12.000, menandakan bahwa Indonesia masih berada dalam kategori negara berkembang dan menghadapi tantangan signifikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata. Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan mempercepat pembangunan, diperlukan sumber pembiayaan yang andal dan berkelanjutan. Salah satu sumber utama pembiayaan tersebut adalah penerimaan pajak, yang pada tahun 2023 mencapai Rp1.869,2 triliun, melampaui target APBN sebesar 108,8%. Penerimaan pajak ini berkontribusi signifikan terhadap pendapatan negara, menjadikannya tulang punggung dalam mendukung berbagai program pembangunan nasional. Rully R & Sukmana, (2024).

Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang, yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Berdasarkan data sumber penerimaan APBN, sumber penerimaan dari sektor pajak masih menempati urutan pertama dengan komposisi terbesar selama lebih dari satu dekade. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat membayar pajak masih tergolong rendah.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan *e-filing*, yaitu sistem pelaporan pajak elektronik yang memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara daring. *E-filing* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelaporan pajak dengan mengurangi proses manual, mempercepat waktu pelaporan, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data. Namun, meskipun sistem ini telah dikembangkan dan disosialisasikan secara luas, tingkat adopsi dan penggunaan *e-filing* masih belum optimal. Beberapa wajib

pajak masih enggan beralih dari metode konvensional karena berbagai alasan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan data dan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan.

Tabel 1.1 Data Target Dan Realisasi Penggunaan *E-Filing* Di Kabupaten Kuningan

No	Tahun	Jenis WP	Jumlah WP	Target Penggunaan <i>E-Filing</i> (%)	Realisasi Penggunaan <i>E-Filing</i> (%)	Jumlah Pengguna <i>E-Filing</i>
1	2018	Non-Karyawan	5.791	80%	62%	3.591
		Karyawan	59.026	95%	94%	55.484
2	2020	Non-Karyawan	12.641	80%	23%	2.908
		Karyawan	61.000	95%	74%	45.140
3	2022	Non-Karyawan	15.000	85%	66%	9.900
		Karyawan	65.000	95%	89%	57.850

Sumber : Dwi Anggardini Sulistyorini,(2022)

Berdasarkan tabel diatas, penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu 2018 hingga 2022 menunjukkan perkembangan yang tidak merata. Kelompok Wajib Pajak karyawan secara konsisten memiliki tingkat pemanfaatan *e-filing* yang tinggi dan mendekati target pemerintah. Meski sempat mengalami penurunan pada tahun 2020, penggunaan kembali meningkat di tahun 2022, yang menunjukkan bahwa mereka cenderung lebih siap dan mampu mengikuti sistem pelaporan pajak berbasis digital. Dwi Anggardini Sulistyorini,(2022). Sementara itu, kelompok Wajib Pajak non-karyawan menunjukkan kecenderungan yang berbeda. Walaupun jumlah WP dari kelompok ini

meningkat setiap tahunnya, hal itu tidak secara langsung berdampak pada peningkatan penggunaan *e-filing*. Bahkan, pada tahun 2020 sempat terjadi penurunan cukup tajam, yang baru membaik kembali pada tahun 2022. Hal ini memperlihatkan bahwa masih ada tantangan yang dihadapi WP non-karyawan dalam mengakses atau memahami sistem *e-filing*, seperti keterbatasan informasi, literasi digital, atau kendala teknis lainnya.

Dengan melihat kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun sistem *e-filing* sudah mulai diimplementasikan secara luas, tingkat pemanfaatannya belum merata antar jenis Wajib Pajak. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih spesifik dan menyentuh langsung kendala yang dihadapi, terutama oleh WP non-karyawan, agar tujuan digitalisasi layanan pajak dapat dicapai secara menyeluruh dan merata.

Tabel 1.2 Tingkat Penggunaan *E-filing* oleh Wajib Pajak di Kabupaten Kuningan

No.	Tahun	Jenis Wajib Pajak	Jumlah WP	Pengguna <i>E-Filing</i> (%)	Jumlah Pengguna <i>E-Filing</i>	Keterangan
1	2018	Non-Karyawan	5.791	62%	3.591	Penggunaan cukup, tapi belum optimal
		Karyawan	59.026	94%	55.484	Tingkat adopsi tinggi dan stabil
2	2020	Non-Karyawan	12.641	23%	2.908	Penurunan signifikan meskipun jumlah WP meningkat
		Karyawan	-	74%	-	Terjadi penurunan penggunaan
3	2022	Non-Karyawan	-	66%	-	Kembali meningkat, namun masih belum sesuai target digitalisasi

No.	Tahun	Jenis Wajib Pajak	Jumlah WP	Pengguna E-Filing (%)	Jumlah Pengguna E-Filing	Keterangan
		Karyawan	-	89%	-	Meningkat kembali mendekati angka awal

Sumber : Dwi Anggardini Sulistyorini (2022)

Berdasarkan tabel diatas penggunaan sistem *e-filing* untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kabupaten Kuningan masih menunjukkan tren yang kurang optimal, terutama di kalangan wajib pajak non-karyawan. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kuningan, pada tahun 2018 hanya 62% dari 5.791 wajib pajak non-karyawan yang menggunakan *e-filing*. Kondisi ini memburuk pada tahun 2020, di mana jumlah wajib pajak non-karyawan meningkat menjadi 12.641, tetapi hanya 23% yang memanfaatkan layanan *e-filing*. Meskipun pada tahun 2022 angka tersebut meningkat menjadi 66%, pencapaian ini masih tergolong rendah bila dibandingkan dengan target efisiensi administrasi perpajakan melalui digitalisasi. Dwi Anggardini Sulistyorini, (2022)

Sebaliknya, tingkat adopsi *e-filing* oleh wajib pajak karyawan di Kabupaten Kuningan tergolong tinggi dan relatif stabil. Pada tahun 2018, dari 59.026 wajib pajak karyawan yang melaporkan SPT, sebanyak 94% menggunakan sistem *e-filing*. Angka ini memang sempat menurun menjadi 74% pada tahun 2019, tetapi kembali meningkat secara signifikan menjadi 89% pada tahun 2022. Perbedaan ini mencerminkan bahwa wajib pajak karyawan, yang umumnya memiliki akses lebih baik terhadap informasi dan teknologi, lebih cepat beradaptasi dengan sistem digital dibandingkan dengan wajib pajak non-karyawan yang mungkin mengalami keterbatasan dalam akses maupun pemahaman teknologi.

Survei yang dilakukan oleh si peneliti pada tahun 2024 dengan menyebarkan kuisioner semakin memperkuat kesenjangan ini. Hasil survei menunjukkan bahwa hanya 60% responden merasa *e-filing* mudah digunakan, dan lebih dari separuh mengaku mengalami kendala saat registrasi dan login. Rata-rata skor kepuasan terhadap sistem ini berada pada kategori

“cukup” hingga “kurang”, seperti pada aspek keamanan data pribadi (3,0), pengalaman teknis (2,8), dan layanan bantuan (2,7). Bahkan, hanya 49% responden menyatakan akan menggunakan *e-filing* lagi pada tahun berikutnya. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan prosedur, serta edukasi yang lebih luas dan intensif bagi masyarakat, khususnya wajib pajak non-karyawan, agar adopsi *e-filing* di Kabupaten Kuningan dapat meningkat secara signifikan.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan pada wajib pajak yang menggunakan *e-filing* di Kabupaten Kuningan sebagai berikut :

Tabel 1.3 Hasil Survey Penelitian

No.	Pertanyaan	Jawaban			Kategori
		Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Rata-Rata Skor (1-5)	
1.	Apakah anda merasa bahwa <i>e-filing</i> mudah digunakan?	60%	40%	3.4	cukup
2.	Apakah anda mengalami kesulitan dalam proses registrasi dan login <i>e-filing</i> ?	55%	45%	3.2	Cukup
3.	Apakah menurut anda sistem <i>e-filing</i> cukup aman dalam menjaga kerahasiaan data pribadi?	50%	50%	3.0	Cukup

No.	Pertanyaan	Jawaban			Kategori
		Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Rata-Rata Skor (1-5)	
4.	Apakah anda pernah mengalami error atau gangguan teknis saat menggunakan <i>e-filing</i> ?	65%	35%	2.8	Kurang
5.	Apakah anda puas dengan layanan pelanggan atau bantuan teknis terkait <i>e-filing</i> ?	45%	55%	2.7	Kurang
6.	Apakah anda lebih memilih <i>e-filing</i> dibandingkan pelaporan manual?	52%	48%	3.1	Cukup
7.	Apakah anda akan menggunakan <i>e-filing</i> lagi tahun depan?	49%	51%	2.9	Kurang

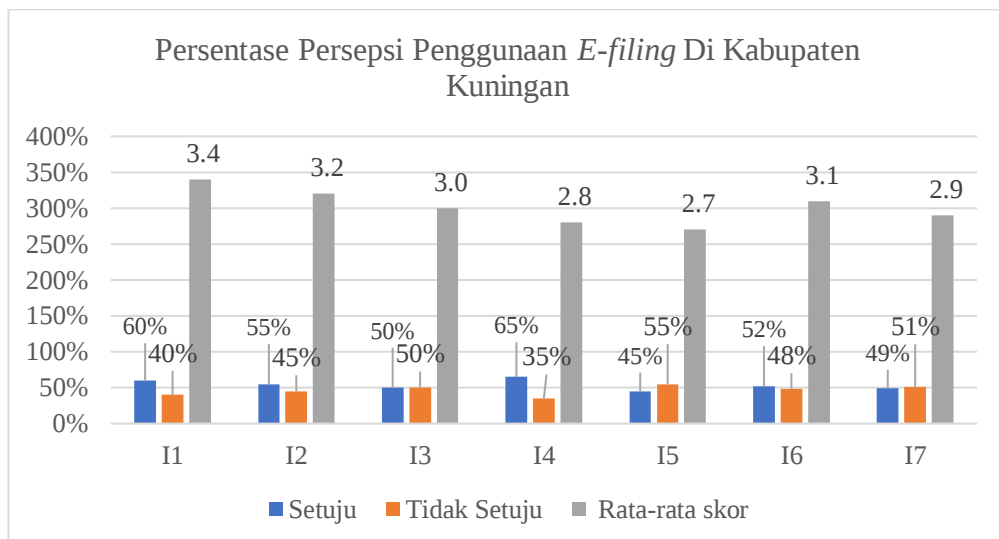
Sumber : data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2024, tingkat penerimaan masyarakat Kabupaten Kuningan terhadap penggunaan *e-filing* masih tergolong rendah. Tabel hasil survei menunjukkan bahwa hanya 60% responden merasa *e-filing* mudah digunakan, dengan rata-rata skor 3,4 yang tergolong dalam kategori “cukup”. Kesulitan dalam registrasi dan login juga cukup dirasakan oleh pengguna, dengan 55% menyatakan setuju mengalami kendala. Hal ini mencerminkan adanya hambatan dalam aspek teknis dan

literasi digital yang memengaruhi kenyamanan penggunaan *e-filing*. Kepercayaan terhadap keamanan sistem pun masih terbagi rata (50% setuju dan 50% tidak setuju), dengan skor hanya 3,0.

Selain itu, kepuasan pengguna terhadap layanan teknis dan keinginan untuk kembali menggunakan *e-filing* tahun depan juga menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Hanya 45% pengguna yang puas terhadap bantuan teknis, dengan skor rata-rata 2,7, sedangkan 49% menyatakan bersedia menggunakan *e-filing* kembali, yang berarti mayoritas responden belum sepenuhnya yakin akan manfaat dan kenyamanan sistem ini. Gangguan teknis seperti *error* juga cukup sering terjadi, dirasakan oleh 65% responden dengan skor 2,8 (kategori “kurang”). Rendahnya minat berulang dalam menggunakan *e-filing* menjadi cerminan bahwa sistem ini masih memerlukan perbaikan, baik dari sisi infrastruktur teknis, kemudahan akses, maupun edukasi kepada wajib pajak, khususnya di daerah seperti Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan data diatas, berikut merupakan diagram persentase persepsi penggunaan *e-filing* di kabupaten Kuningan :



Sumber : data diolah peneliti, 2025

Gambar 1.1 Grafik Persentase Persepsi Penggunaan *E-filing*

Keterangan :

- I.1 Apakah anda merasa bahwa *e-filing* mudah digunakan?
- I.2 Apakah anda mengalami kesulitan dalam proses registrasi dan login *e-filing*?
- I.3 Apakah menurut anda sistem *e-filing* cukup aman dalam menjaga kerahasiaan data pribadi?
- I.4 Apakah anda pernah mengalami error atau gangguan teknis saat menggunakan *e-filing*?
- I.5 Apakah anda puas dengan layanan pelanggan atau bantuan teknis terkait *e-filing*?
- I.6 Apakah anda lebih memilih *e-filing* dibandingkan pelaporan manual?
- I.7 Apakah anda akan menggunakan *e-filing* lagi tahun depan?

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* diantaranya menurut Azzahra & Setyawati, (2023) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* yaitu persepsi kemudahan, persepsi keamanan, persepsi kepuasan, sosialisasi dan pendidikan, aksesibilitas teknologi, dukungan layanan pelanggan, peraturan dan kebijakan pemerintah, pengalaman sebelumnya, norma sosial, biaya dan efisiensi. Sedangkan menurut Lestari & Kholis, (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* yaitu persepsi pemahaman pajak, kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, faktor sosial, dan kesiapan teknologi informasi. Faktor-faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan, persepsi keamanan, persepsi kepuasan, persepsi pemahaman pajak, dan aksesibilitas teknologi.

Persepsi kemudahan merupakan sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan. Hal ini mencakup interaksi yang intuitif, proses pendaftaran yang sederhana, dan ketersediaan panduan atau tutorial. Persepsi kemudahan dapat mempengaruhi suatu tindakan seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah untuk dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya, maka akan

tertarik untuk menggunakan *e-filing* Margareth, (2020). Persepsi kemudahan sangat berpengaruh terhadap seberapa sering orang menggunakan *e-filing*. Ketika seseorang merasa bahwa sistem *e-filing* itu mudah dan tidak rumit, mereka akan lebih bersemangat untuk menggunakannya. Sebaliknya, jika mereka merasa kesulitan atau bingung saat menggunakan sistem tersebut, kemungkinan besar mereka akan enggan untuk memanfaatkannya. maka, semakin sederhana dan *user-friendly* suatu sistem, semakin besar kemungkinan orang akan memilih untuk menggunakannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zikri Fawzi, Nona Jane Onoyi, (2023) mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi kemudahan dan penggunaan *e-filing* memiliki hubungan yang searah. Hasil penelitian ini sejalan dengan Latif & Efriyenti (2024) dan Setiawati et al., (2023). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Teguh Erawati, Melisa Setianingsih (2022) mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi kemudahan memiliki hubungan yang berlawanan arah dengan penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erawati & Setianingsih (2022) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*, yang berarti bahwa jika persepsi kemudahan meningkat maka penggunaan *e-filing* cenderung menurun.

Persepsi keamanan merupakan keyakinan pengguna bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka aman saat menggunakan *e-filing*. Hal ini mencakup aspek seperti enkripsi data, perlindungan terhadap akses tidak sah, dan kebijakan privasi yang jelas. Persepsi keamanan dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, wajib pajak akan menerima *digital certificate*, yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga kerahasiaan data wajib pajak benar-benar terjamin. *Digital certificate* ini berfungsi sebagai pelindung kerahasiaan data pada saat pengiriman SPT melalui ASP (Margareth, 2020). Persepsi tentang keamanan sangat berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Jika pengguna merasa

bahwa data mereka aman dan terjaga kerahasiaannya, mereka cenderung lebih bersedia untuk menggunakan layanan *e-filing*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Shelby Devina & Waluyo, (2016) mengatakan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi keamanan dan penggunaan *e-filing* memiliki hubungan yang searah. Hasil penelitian ini sejalan dengan Shelby Devina (2016) dan Ria Adhi Pramesti & Sukirman (2021). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Margareth (2020) mengatakan hasil yang berbeda yaitu bahwa persepsi keamanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa kekhawatiran akan keamanan data dapat mengurangi keinginan masyarakat dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2009) dan Wibisono (2014).

Persepsi kepuasan memainkan peran penting dalam menentukan seberapa besar pengguna merasa puas dengan sistem. Kepuasan pengguna merupakan faktor penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing*. Artinya Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan *e-filing* (Rusmanto dan Widuri, 2017). Persepsi kepuasan sangat berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* karena jika pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, dan hasil yang memuaskan mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika mereka merasa tidak puas, kemungkinan besar mereka akan mencari alternatif lain Dewi, (2019).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) mengatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi kepuasan dan penggunaan *e-filing* memiliki hubungan yang searah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Kholis (2020), Gunawan Setyo Utomo & Kartika Hendra Titisari (2020) dan Agung & Tanamal (2021). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizky Andriansyah (2016) mengatakan bahwa persepsi

kepuasan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*, yang berarti persepsi kepuasan memiliki hubungan yang berlawanan arah dengan penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permatasari & Berlintina (2018), Dea (2017) dan syahfitri (2013) yang menyatakan hasil penelitian bahwa persepsi Kepuasan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*, yang berarti bahwa jika persepsi Kepuasan meningkat maka penggunaan *e-filing* cenderung menurun.

Persepsi Pemahaman pajak merupakan seberapa pahamnya akan pajak terhadap penggunaan *e-filing* merujuk pada sejauh mana wajib pajak memahami konsep, manfaat, dan prosedur perpajakan, serta bagaimana pemahaman tersebut memengaruhi sikap dan keputusan mereka dalam menggunakan sistem pelaporan pajak elektronik. Pemahaman yang baik tentang kewajiban perpajakan dan mekanisme *e-filing* dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan layanan digital tersebut, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak. Menurut penelitian oleh Widyawati et al. (2023), pemahaman perpajakan yang baik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk memanfaatkan sistem *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Risvi & Efriyenti, (2024).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Angelica & Larasati (2023) mengatakan bahwa persepsi pemahaman pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa semakin baik seseorang memahami pajak, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulhazmi Kwarto (2019) dan Metan & Visiana (2022). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Risma Wiyanti et al (2022) mengatakan bahwa persepsi pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa pemahaman seseorang tentang pajak tidak berhubungan

langsung dengan keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing*.

Kesiapan teknologi menunjukkan bahwa seberapa siap atau matang suatu teknologi untuk bisa diterapkan pengguna atau calon pengguna. Kesiapan teknologi dalam penggunaan *e-filing* sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat berjalan dengan lancar, aman, dan efisien. Dengan kesiapan yang matang, *e-filing* bisa menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan mempermudah administrasi pajak, baik bagi wajib pajak maupun pemerintah. Menurut Desmayanti (2012), mengatakan bahwa Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak mengacu pada kesiapan individu untuk mengadopsi kemajuan teknologi, termasuk penerimaan terhadap sistem *e-filing* yang baru.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Uluelang et., al (2023) mengatakan bahwa kesiapan teknologi memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kesiapan teknologi informasi dari sistem *e-filing*, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Dharma & Noviani (2016). Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hani & Apriani (2016) mengatakan bahwa kesiapan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa wajib pajak lebih menyukai melaporkan pajak secara manual dibandingkan dengan menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penelitian ini memiliki fokus pembahasan mengenai terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Pemahaman Pajak, dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak Pribadi Di Kabupaten Kuningan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*?
2. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan *e-filing*?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Bagaimana pengaruh persepsi pemahaman pajak terhadap penggunaan *e-filing*?
5. Bagaimana pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menghasilkan fakta empiris yang dapat menjelaskan :

1. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Pengaruh persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
4. Pengaruh persepsi pemahaman pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
5. Pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu akuntansi terutama yang berkaitan dengan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak pribadi. Dengan menggali lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan teknologi dalam bidang akuntansi dan perpajakan. Dan dengan demikian, diharapkan akan ada peningkatan dalam pemenuhan pajak dan kemudahan bagi masyarakat terutama bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi wajib pajak dengan adanya penelitian ini, dapat menambah literatur dan pengetahuan di bidang perpajakan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak melalui penggunaan *e-filing* fasilitas, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Bagi pemerintah dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya terutama dalam pelaporan SPT melalui penggunaan *e-filing* fasilitas.