

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Abad 21 ditandai dengan kemajuan yang sangat pesat bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) didalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, TIK dipandang sebagai agen perubahan paradigma di semua bidang. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data , termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara. Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan. Dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Dalam perkembangannya teknologi informasi menjadi agen perubahan dalam masyarakat saat ini, Perubahan itu meliputi perubahan sikap masyarakat dalam interaksi sosial sehari-hari atau perubahan yang terjadi pada pranata sosial yang ada dimasyarakat saat ini. Perubahan sosial yang terjadi dalam konteks sikap masyarakat dapat dilihat dari pola interaksi masyarakat dan bagaimana masyarakat bersikap dengan informasi yang ada. Saat ini masyarakat semakin kritis, cerdas dan berani, Informasi memang membawa perubahan dalam masyarakat mulai dari gaya hidup sampai pola berpikir. Perubahan ini akan terus terjadi sejalan dengan dinamika informasi dan teknologi yang terjadi.

Teknologi informasi bisa memberikan banyak manfaat yang dapat merevolusi perbaikan kehidupan bangsa (Sembel, 2008, p.2), revolusi teknologi ini dilakukan dengan 1. *Thinking Breakthrough* (Terobosan Cara Berpikir). Teknologi hanyalah pendukung perubahan. Pelaku perubahan dan yang menikmati dampak dari perubahan adalah manusia.

2. *Learning Breakthrough* (Terobosan Pembelajaran), terobosan pembelajaran yang memungkinkan pembelajaran multi-arah, dan multi sumber dengan cara yang super mudah perlu diperkenalkan.
3. *Technology Breakthrough*. Terobosan yang juga penting untuk dipersiapkan adalah terobosan teknologi. Terobosan ini diperlukan agar teknologi yang digunakan menjadi semakin mudah untuk digunakan dan semakin murah juga untuk dimanfaatkan.

Kondisi masyarakat yang saat ini sedang terkena demam penggunaan segala sesuatu yang berbau teknologi informasi juga merupakan suatu fenomena tersendiri. Hal ini disebabkan oleh begitu pesatnya perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi, media penyiaran dan informatika. Berbagai bidang kehidupan akhirnya tanpa ampun dirambah oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informatika tersebut. Perkembangan teknologi komunikasi massa yang menekankan pada komunikasi antar individu manusia secara langsung, seperti halnya pada penggunaan telepon, mengalami kemajuan yang sangat berarti dengan dikenal dan digunakannya telepon bergerak atau yang lebih dikenal dengan *Handphone*, Dalam perkembangan dunia informatika, kemudian juga dikenal internet sebagai salah satu media untuk berkomunikasi.

Kemajuan Teknologi Informasi saat ini yang paling dirasakan sangat besar manfaatnya adalah internet, layanan yang disediakan Internet membuat orang dapat terhubung dengan dunia luar tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. bermacam-macam layanan yang disediakan Internet saat ini membuat berbagai kemudahan dalam kehidupan manusia, layanan yang disediakan Internet antara lain, surat elektronik (*email*), *World Wide Web*, file transfer, *chatting* dan layanan lainnya.

Berbagai macam informasi yang dapat kita peroleh melalui Internet, membuat Internet dapat dikatakan sebagai gudang informasi global yang dapat diakses oleh seluruh orang di dunia. Sarana komunikasi melalui email dan *chatting* membuat orang dapat berhubungan dengan beberapa orang sekaligus secara *online* dan *real time* dengan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan cara konvensional seperti berkirim surat atau lewat layanan teknologi telepon. buku elektronik atau *e-book* menjadi sarana pembelajaran yang baik yang membuat setiap orang yang terhubung lewat internet dapat

melihat buku atau literatur ilmiah lainnya yang ada di perpustakaan digital (*digital library*) atau pada media online digital lainnya.

Teknologi informasi terutama Internet telah memberi manfaat dan perubahan dalam berbagai bidang sosial, ekonomi, pendidikan bahkan politik, banyaknya situs website pertemanan dan persahabatan yang ada saat ini telah merubah cara sosialisasi antar individu menjadi lebih global. sosialisasi ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan seperti untuk pemasaran bahkan untuk kampanye politik para kandidat untuk memperoleh kursi di legislatif atau kampanye pemilihan presiden. dalam bidang ekonomi, layanan *e-commerce* telah memudahkan penjual memasarkan produknya dan pembeli dapat membeli barang dan keperluannya cukup dari komputer yang terkoneksi Internet.

Untuk melakukan koneksi ke Internet memerlukan layanan jaringan yang disediakan oleh Internet service Provider (ISP), ISP pertama yang berdiri di Indonesia menurut Onno (2002) adalah Indointernet atau yang lebih dikenal dengan IndoNet yang berdiri tahun 1994, perkembangan Internet di Indonesia mengalami kemajuan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Internet

Tahun	Pelanggan	Pemakai
1998	134.000	512.000
1999	256.000	1.000.000
2000	400.000	1.900.000
2001	581.000	4.200.000
2002	667.002	4.500.000
2003	865.706	8.080.534
2004	1.087.428	11.226.143
2005	1.500.000	16.000.000
2006	1.700.000	20.000.000
2007*	2.000.000	25.000.000

Sumber: APJII
Diunduh tanggal 2 Maret 2009

Electronic Government atau yang lebih dikenal sebagai *e-Gov* merupakan adopsi dari penerapan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah supaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam rangka melaksanakan fungsi *public service* kepada warga negara. Implementasi *e-Gov* ini dapat berupa penerapan aplikasi secara

luas seperti aplikasi dalam administrasi pemerintahan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan juga informasi tentang perdagangan, pertanian dan budaya.

Penerapan *e-Government* di Indonesia dimulai dari tahun 1998 dengan program yang disebut Nusantara-21. tujuan pendirian Nusantara-21 ini pemerintah akan melakukan implementasi infrastruktur dan hal yang terkait lainnya berkaitan dengan pengembangan *e-Government* di bidang kesehatan, pariwisata, pos dan telekomunikasi, pendidikan, perbankan serta *e-commerce* (Salahuddin & Rusli, 2005, p.4), namun seiring dengan datangnya krisis moneter dan pergantian kepemimpinan nasional, program Nusantara-21 terlupakan.

Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) no.20 tahun 1999, dibentuklah Team Koordinasi Telematika Indonesia (TKTI), pembentukan team ini untuk melakukan koordinasi antara institusi pemerintahan, institusi pendidikan dan sektor swasta. TKTI ini dibentuk sebelum ada kementerian komunikasi dan informatika, dalam inpres ini ada beberapa *issue* pokok yang diangkat yaitu:

1. Reformasi kebijakan dan perangkat hukum legal untuk mendukung perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi termasuk *e-Government*.
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang mendukung perkembangan Teknologi Informasi dan *e-Government*.
3. Percepatan pembangunan infrastruktur untuk mendukung aplikasi teknologi informasi dan *e-Government* melalui kerjasama domestik dan luar negeri.
4. Menyiapkan pengembangan aplikasi yang berguna untuk *e-Government*, revitalisasi portal *e-Government*.
5. Kelima, implementasi strategi *e-Government* dan menyiapkan rencana aksi untuk lembaga pemerintahan yang terkait.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam *business process* administrasi perpajakan merupakan upaya untuk mempermudah birokrasi yang selama ini terkesan berbelit-belit. Dengan penerapan *full automation* akan membuat kegiatan administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*. Dengan demikian dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Peningkatan pelayanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dilakukan antara lain dengan penerapan *e-*

system dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet).

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan bagi hampir seluruh pemerintah di dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Pentingnya peran pajak di Indonesia sejalan dengan berkurangnya penerimaan negara dari sektor migas (Judisseno, 2005, p.6). anjloknya penerimaan dari sektor migas ini menyebabkan Indonesia mencari sumber pembiayaan lain untuk menutupi defisit dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Setiap tahun penerimaan pajak selalu meningkat, dan ketergantungan pembiayaan APBN dari sektor pajak semakin besar, pada tahun 2000-2006 penerimaan Negara dari sektor pajak menyumbang lebih dari 70% dari total penerimaan Negara, dengan semakin besarnya target penerimaan negara yang dibebankan pada sektor pajak, membuat Direktorat Jenderal Pajak berusaha keras memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pada tahun 1984 dimulai reformasi perpajakan, dengan diterapkannya sistem Self Assesment, sistem ini dikenal 5M (Nurmantu, 2005, p.35), yaitu:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang.
3. Menyetor utang Pajak tersebut ke Bank Persepsi/Kantor Pos Giro.
4. Melaporkan penyeteroran tersebut kepada Direktur Jendral Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan baik dan benar.

Sistem ini terbukti telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pemenuhan kewajiban pembayaran pajak. Sejak 1984-1994 sistem perpajakan nasional telah melakukan perubahan dalam hal jumlah, jenis, struktur tarif dan sistem pemungutan pajak. pencapaian lain dari sistem self assesment adalah aspek pemerataan dan keadilan dalam struktur tarifnya, serta telah memberikan kepastian hukum bagi WP dan aparat pajak, serta memberikan kepercayaan yang besar kepada Wajib Pajak.

Saat ini Reformasi kebijakan perpajakan dilakukan untuk lebih mengefektifkan dan mengefisienkan pemungutan pajak sejalan dengan perkembangan dunia usaha sehingga lebih kompetitif, hal ini dilakukan dengan membuat kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Pajak yang baik, benar dan konsisten yang menjelaskan tentang kewajiban dan menjamin hak wajib pajak dan aparat pajak dalam menjalankan perannya masing-masing. Hal ini akan memberikan fundamental/pijakan yang kuat bagi aparat pajak dalam melakukan *law enforcement*. Selain itu wajib pajak mendapatkan kepastian dalam mendapatkan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selanjutnya reformasi perpajakan harus didukung dengan pengadministrasian dokumen-dokumen perpajakan yang baik.

Pemungutan pajak suatu negara dianggap sukses, adalah apabila mempunyai enam kondisi yang mendukung (Gunadi, 1997, p.2) yaitu:

1. Sebagian besar aktivitas ekonomi dilaksanakan dalam transaksi uang.
2. Tingkat iliterasi(buta huruf) masyarakat rendah.
3. Adanya praktek pembukuan(administrasi) yang sehat dan dapat dipercaya(*reliable*).
4. Tingkat kepatuhan dan disiplin nasional tinggi.
5. Tersedia jaringan dan akses terhadap informasi serta komunikasi yang efektif dengan sedikit(menghilangkan) kerahasiaan (untuk tujuan perpajakan).
6. Rendahnya tingkat sektor(ekonomi) informal (*underground, black market economy*) .

Adapun tujuan dan sasaran dari Direktorat Jenderal Pajak adalah meningkatkan pendapatan negara dan mengamankan keuangan negara dengan mempertimbangkan perkembangan dunia usaha dan aspek keadilan masyarakat. Indikator dari peningkatan penerimaan negara dapat dilihat pada penerimaan pajak yang meningkat setiap tahunnya seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Pajak dan Produk Domestik Bruto

Tahun	Penerimaan Pajak(trilyun)	Product Domestic Bruto(trilyun)	Tax Ratio(%)
2005	347	2.785	12,5
2006	409,2	3.338,2	12,3

2007	489,9	3.804,2	12,9
2008	609,2	5.295,3	13,7

Sumber: Nota Keuangan RAPBN 2009

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Pada tahun 2009 ini Direktorat Jenderal Pajak telah mengklasifikasikan 4 kebijakan utama seperti yang telah dikemukakan pada nota keuangan APBN 2009, yaitu: pertama, program intensifikasi perpajakan. Kedua, program ekstensifikasi perpajakan. Ketiga, Modernisasi. Keempat, *Law Enforcement*. kebijakan intensifikasi akan dilakukan melalui *mapping, profiling, benchmarking*, pemanfaatan data pihak ketiga, dan Optimalisasi Pemanfaatan Data Perpajakan (OPDP). Sedangkan kegiatan ekstensifikasi dilakukan untuk memperluas basis pajak dan melanjutkan kebijakan yang telah dilakukan tahun sebelumnya.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa berbagai perubahan fundamental dalam berbagai bidang kehidupan, cara pandang, kebiasaan dan pola hidup manusia pada era millenium sekarang ini banyak mengalami kemudahan dengan semakin berkembangnya internet dan kemudahan elektronik lainnya.

1.2 Perumusan Masalah

Indikator kinerja bagi Direktorat Jenderal Pajak, tidak hanya berdasarkan pada Penerimaan Pajak dan *Tax Ratio*, namun kedua indikator ini menggambarkan kemampuan Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dalam mengoptimalkan dan

menggali potensi penerimaan negara dari sektor perpajakan. dari Tabel penerimaan pajak diatas dapat dilihat bahwa tiap tahun terjadi peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak dan tax ratio yang meningkat, penduduk Indonesia menurut data BPS pada tahun 2005 ± 218 juta jiwa, sedangkan tahun 2008 ini berkisar ± 238 juta jiwa.

Upaya melakukan ekstensifikasi dilakukan dengan menambah penduduk yang mempunyai NPWP, berbagai program ekstensifikasi untuk menambah wajib pajak ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya, program *sunset policy* yang diluncurkan pada tahun 2008. penambahan jumlah penduduk yang mempunyai NPWP adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah WP Terdaftar

Jenis	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
WP Badan	776.313	861.819	942.609	1.031.428	1.132.967	1.251.175	1.381.621
WP OP	1.840.748	2.146.693	2.445.879	2.712.303	2.948.701	4.970.124	7.225.539

Sumber : Ditjen Pajak (2008)

Melihat data diatas, maka penduduk Indonesia yang memiliki NPWP kurang dari 10% dari jumlah penduduk Indonesia. Hal ini yang harus menjadi perhatian besar dari pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Dari sedikit penduduk yang mempunyai NPWP tersebut tidak semua Wajib Pajak yang ada menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pelaporan SPT yang dilaporkan Wajib Pajak dari 2002 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4 Jumlah SPT masuk

Uraian	2002	2003	2004	2005	2006	2007
SPT Badan	382.684	401.150	433.314	458.291	484.950	443.361
SPT Orang Pribadi	818.749	924.330	1.049.155	1.132.771	1.156.639	1.757.423
SPT 21	466.917	491.105	499.233	548.256	588.763	564.453

Sumber: Ditjen Pajak , 2008(telah diolah kembali)

Pelaporan SPT yang dilakukan Wajib Pajak, berdasarkan PMK 181/PMK.03/2007 tentang bentuk dan isi surat pemberitahuan, serta tata cara pengambilan pengisian, penandatanganan, dan penyampaian surat pemberitahuan dilakukan dengan beberapa cara yaitu: pertama, dengan cara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Kedua, dengan melalui pos dengan bukti pengiriman surat. Ketiga, dengan cara lain, cara lain yang dimaksud disini adalah melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat dan dengan *e-Filing* melalui ASP.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik atau *e-Filing* adalah suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT dengan sistem on-line dan real time melalui sebuah perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dengan menggunakan jalur Internet.

Penyampaian SPT melalui *e-Filing* merupakan salah satu solusi dalam mengurangi membengkaknya beban biaya administrasi dalam memproses laporan pajak yang menggunakan kertas, sekaligus mengurangi kegiatan yang bersifat administratif bagi aparat Direktorat Jenderal Pajak, sehingga dapat lebih fokus pada implementasi 4 kebijakan utama bidang perpajakan. *e-filing* juga merupakan respon dari Direktorat Jenderal Pajak dalam perkembangan teknologi informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Dalam perkembangannya, penyampaian spt melalui *e-Filing* yang dimulai dengan terbitnya KEP-05/PJ./2005 tanggal 1 Desember 2005 kurang mendapat apresiasi yang baik dari Wajib Pajak, hal ini terlihat dari masih sedikit Wajib Pajak yang melaporkan SPT melalui *e-Filing*, ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Pelaporan SPT Tahunan dan SPT PPN dengan e-Filing

TAHUN	PPN	PPN1107	1770	1770S	1721	1771
2005	95	0	13	27	0	0
2006	302	0	1	2	40	7
2007	295	627	1	1	289	17

2008	7	669	0	0	222	44
2009	1	13	0	0	0	0

Sumber: Ditjen Pajak 2008 (telah diolah kembali)

Berdasarkan data tahun 2007, 2008 dan 2009 diatas, maka timbul pertanyaan yang akan menjadi fokus penelitian penulis yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh antara sistem *e-Filing* dengan *cost of compliance* ?
2. Apakah *cost of compliance* merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi rendahnya pelaporan SPT melalui e-Filing?
3. bagaimana perbandingan e-filing di Indonesia dengan e-Filing di Amerika Serikat?

1.3 Tujuan dan signifikansi penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah melakukan kajian yang lebih mendalam tentang penerapan *e-Government* dalam administrasi perpajakan yang diwujudkan dengan pelaporan SPT melalui e-Filing. Penggunaan e-Filing diharap dapat mengurangi beban administrasi perpajakan dan pemakaian sistem tersebut disosialisasikan lebih baik agar dapat tercapai pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak. Selain itu tujuan khususnya adalah:

1. Menganalisa hubungan sistem *e-Filing* dengan *Compliance Cost* yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak
2. menganalisa apakah *cost of compliance* yang dikeluarkan wajib pajak merupakan salah satu faktor rendahnya peminat sistem *e-Filing* di Indonesia.
3. Membandingkan sistem e-Filing di Indonesia dengan e-Filing di Amerika Serikat, agar dapat mencontoh keberhasilan e-Filing di Amerika Serikat.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi kontribusi kepada akademis maupun praktis terutama untuk mengetahui tingkat pemanfaatan *e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, selain itu juga untuk mengetahui rata-rata

SPT yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak dan pengadministrasian atas SPT tersebut.

1.3.2 Signifikansi Penelitian

a. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan penerapan *e-Government* dalam administrasi perpajakan khususnya masalah pelaporan SPT dengan *e-Filing*, diharapkan setelah penelitian ini ada penelitian berikutnya dengan analisa dari sudut pandang yang berbeda.

b. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak mengenai penerapan Sistem e-Filing khususnya mengenai hubungan sistem tersebut dengan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan memberi masukan terhadap upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam penerapan sistem *e-Filing*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan perubahan prosedur e-Filing dan juga melakukan langkah-langkah perbaikan dalam sistem e-Filing yang ada.

Sistem e-Filing dapat meminimalkan *Administrative Cost* dalam pemungutan pajak. Untuk itu dibutuhkan semacam insentif bagi wajib pajak yang telah menggunakan sistem e-Filing, hal ini diperlukan supaya wajib pajak tertarik dalam melaporkan SPT dengan e-Filing. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi Wajib Pajak khususnya dalam pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan metode penyampaian SPT dengan sistem e-Filing, Wajib Pajak diharapkan dapat memanfaatkan pelayanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya penelitian ini wajib pajak dapat mengetahui bahwa pelaporan SPT dengan sistem *e-Filing* dapat menekan *compliance cost* yang dikeluarkan.

1.5 Keterbatasan Penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti memberi batasan pada keluarnya kebijakan pelaporan SPT dengan *e-Filing* yaitu pada tanggal 1 Desember 2005 sampai dengan februari 2009. dengan alasan sebagai berikut:

1. Keterbatasan Waktu Penelitian.
2. penelitian dilakukan kepada wajib pajak yang telah menggunakan pelaporan SPT dengan sistem e-Filing
3. pada tanggal 1 Maret 2009, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan aturan baru mengenai *e-Filing*, namun demikian dampak kebijakan tersebut belum dapat diteliti.

1.6 Sistematika Penulisan

Bagian akhir dari bab ini memberikan gambaran secara singkat mengenai rencana penulisan mulai bab pendahuluan sampai dengan bab simpulan dan saran yang terbagi menjadi 5 bab, yaitu pendahuluan, tinjauan literatur, Metode penelitian, gambaran umum mekanisme pelaporan *e-filing* dan pembahasan hasil penelitian serta simpulan dan saran. Operasionalisasi masing-masing bab dapat dijelaskan sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam Bab ini penulis mendeskripsikan latar belakang permasalahan mengenai masih kurangnya Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT melalui *e-Filing* dilanjutkan dengan perumusan permasalahan penelitian, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Literatur

Bab ini akan menjelaskan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain teori *e-Government*, Teori e-Filing, teori kebijakan publik, teori biaya kepatuhan dan teori UTAUT model.

Bab 3 : Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas pendekatan penelitian, jenis/tipe penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas dan teknik Analisis Data.

Bab 4 : Gambaran Umum Objek Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini berisi pembahasan tentang hasil penelitian yang membahas keterkaitan Sistem e-Filing dengan Cost of Compliance.

Bab 5 : Simpulan dan Saran

Dalam Bab ini berisi uraian simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang merupakan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak terutama dalam penyusunan prosedur pelaporan SPT elektronik melalui internet (*e-Filing*), perbaikan infrastruktur serta sosialisasi terhadap Wajib Pajak agar sistem *e-Filing* diminati oleh Wajib Pajak.