

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori dan Penurunan Hipotesis

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah penelitian yang dikembangkan dari Theory of Reasoned Action (TRA). Dalam TPB Ajzen (1988) menambah variabel persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavioral control*) yang sebelumnya belum ada dalam TRA. Variabel yang ditambahkan ini menurut Chau dan Hu (2002) bertujuan untuk memahami keterbatasan yang dimiliki oleh individu dalam melakukan suatu perilaku. (Desmayanti, 2012)

Ada tiga faktor utama dalam model *Theory of Planned Behavior* (TPB) yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Tiga faktor ini akan menumbuhkan minat (*intention*) dari individu yang nantinya akan menentukan ada atau tidaknya penggunaan sistem oleh individu.

2. *Task Technology Fit (TTF)*

Goodhue dan Thompson (1995) mengembangkan teori *Task Technology Fit* (TTF) yang memberi penjelasan tentang bagaimana teknologi dapat membantu individu untuk menyelesaikan tugasnya.

TTF menyatakan bahwa dampak positif yang diberikan oleh penggunaan teknologi yakni dapat meningkatkan kinerja penggunanya dan digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang dikerjakan oleh penggunanya. *Task Technology Fit* (TTF) adalah suatu kaitan antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi yang berarti kemampuan individu untuk mengerjakan tugasnya dibantu dengan adanya fungsi dari suatu teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson (1995) berhasil atau tidaknya sistem tergantung pada bagaimana sistem tersebut saat digunakan, adanya kemudahan bagi pemakainya dan bagaimana suatu teknologi dapat memberikan manfaat untuk penggunanya (Desmayanti, 2012).

3. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model atau yang biasa disingkat dengan TAM merupakan adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 yang selanjutnya pada tahun 1989 diusulkan oleh Davis. Teori ini membahas tentang pengaruh penggunaan suatu sistem teknologi informasi terhadap penggunanya dan penjelasan tentang bagaimana pengguna dapat menerima suatu sistem informasi. TAM digunakan untuk menjelaskan tentang bagaimana individu dapat menerima suatu teknologi berdasarkan dua variabel, yakni persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan merupakan keyakinan seseorang bahwa dengan

menggunakan suatu sistem, maka kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya akan meningkat. Persepsi kemudahan merupakan keyakinan seseorang yang menganggap bahwa menggunakan sistem adalah hal yang mudah (Laihad,2013).

Dalam teori TAM ini dijelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dapat membentuk suatu kepercayaan, sikap dan tujuan yang menentukan apakah nantinya Wajib Pajak memiliki keinginan untuk menggunakan atau menolak sistem perpajakan berbasis elektronik yakni *e-Filing*.

4. Perpajakan

Pajak dalam UU no. 28 Tahun 2007 didefinisikan sebagai iuran atau kontribusi bersifat wajib yang diperuntukkan bagi pihak yang memiliki tanggungjawab tersebut yaitu Wajib Pajak kepada Negara. Iuran ini bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan dan digunakan untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara.

Sistem Perpajakan di Indonesia dirubah mulai tahun fiskal 1984 dari sistem official assessment menjadi sistem self assesment, yang berarti Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk melakukan penghitungan, penyetoran dan pelaporan sendiri atas pajak terutang yang menjadi kewajibannya. Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berlaku sebagai fiskus memiliki kewajiban untuk mengawasi, memberi

pelayanan dan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan sistem tersebut.

5. *Electronic Filing (E-Filing)*

E-Filing merupakan sistem untuk melaporkan SPT Tahunan secara elektronik atau dengan sarana internet yang dilakukan dengan sistem *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi (ASP).

E-Filing dibuat oleh Direktorat Jenderal pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyerahkan laporan SPT secara lebih mudah, cepat dan hemat biaya. Dengan adanya layanan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak untuk menyerahkan laporan SPT.

Saat ini aplikasi *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT Tahunan, yaitu:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS. Formulir 1770S digunakan bagi WP Orang Pribadi yang penghasilannya diperoleh dari salah satu atau lebih pemberi kerja bukan dari kegiatan usaha yang dimilikinya ataupun pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Sedangkan formulir 1770SS digunakan bagi WP Orang Pribadi yang memiliki penghasilan selain dari kegiatan usaha atau

pekerjaan bebas yang mana penghasilan brutonya kurang atau tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 dalam jangka waktu satu tahun yang didapat dari satu atau lebih pemberi kerja.

- b. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Badan formulir 1771. Formulir 1771 digunakan oleh Wajib Pajak badan untuk pelaporan dan perhitungan penghasilan PPh pasal 25 atau 29 dalam jangka waktu satu tahun pajak.

Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan formulir 1770S dan 1770SS dapat melakukan pengisian dan melaporkan SPT-nya melalui *e-Filing* secara langsung melewati website DJP Online. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT Pajak yang lain seperti SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Formulir 1770 dan Formulir 1770S, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771 dan SPT Masa PPN dan PPnBM, dapat dilakukan melalui Loader e-SPT yang disediakan oleh DJP Online sehingga WP tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat. (www.pajak.go.id)

Sistem perpajakan berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-Filing* memiliki beberapa manfaat bagi yang Wajib Pajak, diantaranya:

- a. Melaporkan Pajak Dari Mana Saja, Kapan Saja.

Dengan disediakannya sistem *e-Filing* pajak, Wajib Pajak tidak perlu datang dan antre lagi ke KPP untuk melaporkan pajaknya.

Sepanjang terhubung dengan internet, wajib pajak dapat lapor dari mana saja, kapan saja.

b. Menghemat Waktu

Wajib Pajak dapat menghemat banyak waktu karena tidak perlu datang dan mengantre di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

c. Bukti Lapor Pajak Tidak Mudah Hilang

Sebelumnya, ketika Wajib Pajak melaporkan pajaknya secara manual, maka setelahnya akan diberikan tanda bukti lapor berupa BPS (Bukti Penerimaan Surat) yang berwarna kuning, atau yang biasa disebut dengan bukti kuning. Saat ini dengan menggunakan sistem lapor pajak berbasis elektronik atau *e-Filing*, bukti lapor yang diterima oleh Wajib Pajak dinamakan BPE (Bukti Penerimaan Elektronik), yang didalamnya terdapat NTTE (Nomor Tanda Terima Elektronik).

d. Terhindar dari Risiko Keterlambatan

Walaupun sangat tidak disarankan, Wajib Pajak sering sekali melakukan pelaporan jelang tenggat waktu. Melalui sistem *e-Filing*, jika tak terhindarkan, Wajib Pajak tetap dapat melaporkan pajaknya, meskipun kantor pajak sudah tutup. Waktu Wajib Pajak mengunggah file SPT-nya dan mengklik lapor, adalah waktu yang tercatat pada BPE. Sehingga dengan menggunakan sistem *e-Filing*, diharapkan Wajib Pajak dapat terhindar dari risiko keterlambatan dan terkena denda. Pada penyedia jasa aplikasi e-

Filing tertentu misalnya, juga selalu mengirimkan email pengingat otomatis yang mengingatkan pengguna aplikasinya untuk melaporkan pajak tepat waktu, bahkan lebih awal, agar terhindar dari masalah teknis.

Berikut ini adalah beberapa istilah yang biasa digunakan dalam sistem *e-Filing* , yakni:

- a. Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Merupakan perusahaan yang dipilih oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai perusahaan yang dapat digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan dan melakukan perpanjangan SPT secara elektronik ke DJP.

Adapun Penyedia layanan SPT yang secara resmi telah ditunjuk oleh DJP yakni sebagai berikut:

- 1) www.online-pajak.com
- 2) www.spt.co.id
- 3) www.pajakku.com
- 4) www.eform.bri.co.id

- b. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*. Merupakan nomor identitas yang dibuat dan diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat dimana Wajib Pajak terdaftar untuk Wajib Pajak yang digunakan untuk mengajukan permohonan melaksanakan *e-Filing*,

c. SPT Elektronik (*e-SPT*). Merupakan data SPT yang dibuat dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan memanfaatkan aplikasi *e-SPT* yang telah disediakan oleh DJP.

Berikut ini adalah beberapa tata cara untuk menggunakan *e-Filing*:

1) Mengajukan permohonan untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), *Electronic Filing Identification Number* atau *e-FIN* dapat didapatkan dengan cara:

- a) Mengunduh dan mengisi formulir *e-FIN*. Formulir permohonan *e-FIN* dapat didapatkan di website DJP atau di KPP terdekat
- b) Mengajukan Formulir *e-FIN* dan dokumen yang dibutuhkan ke KPP terdekat
- c) Setelah mendapatkan *e-FIN* , Wajib Pajak harus melakukan aktivasi *e-FIN* melalui website DJP
- d) Apabila *e-FIN* hilang, maka Wajib Pajak dapat mencetak ulang dengan menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli.

2) Melakukan Pendaftaran

- a) Wajib Pajak yang sudah memiliki *e-FIN* dapat melakukan pendaftaran melalui ASP resmi yang ditunjuk oleh DJP

b) Setelah melakukan pendaftaran, ASP akan memberikan User ID dan password, aplikasi *e-SPT* yang didalamnya terdapat informasi seperti petunjuk untuk menggunakan *e-FIN* serta *Digital Certificate (DC)* yang didapatkan dari DJP.

3) Menyampaikan *e-SPT* melalui sistem *e-Filing*

a) Untuk menggunakan *e-Filing*, pengguna harus login terlebih dahulu ke laman DJP online, kemudian pengguna memilih opsi untuk membuat SPT

b) Setelah SPT selesai dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Langkah selanjutnya, sebelum mengirimkan SPT tersebut, Wajib Pajak diharuskan untuk mengambil kode verifikasi yang akan dikirimkan ke email Wajib Pajak tersebut. Setelah menerima kode verifikasi, Wajib Pajak bisa melakukan pengiriman secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui ASP.

c) Selanjutnya, Wajib Pajak yang sudah mengirimkan laporan SPT akan menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

d. *Digital Certificate (DC)*. Merupakan sertifikat yang bersifat elektronik yang didalamnya terdapat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara

Sertifikasi Elektronik (UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik). Sertifikat elektronik ini dapat dikatakan sebagai pengaman yang digunakan untuk memastikan hanya Subjek Hukum yang memiliki hak atau ijin yang dapat melakukan transaksi data elektronik tersebut.

- e. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Merupakan informasi yang didalamnya terdapat nama, NPWP, tanggal terima jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (*e-biling* NTTE) dan Nomor transaksi pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang terdapat pada pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan
- f. Tanda Tangan Elektronik atau Digital. Merupakan informasi yang memiliki kaitan dengan suatu informasi bersifat elektronik lain termasuk sarana administrasi perpajakan yang ditujukan oleh Wajib Pajak atau kuasanya untuk menunjukkan identitas dan status yang bersangkutan (PMK 181/PMK.03/2007, 152/PMK.03/2009). Tujuan pemberian tanda tangan pada SPT tersebut adalah sebagai bukti yang mengidentifikasi penanda tangan dengan dokumen yang ditandatanganinya. Selain hal tersebut, tanda tangan yang tersebut berarti bahwa yang menandatangani atau yang bersangkutan dengan isi SPT tersebut setuju dengan konsekuensi yang ada apabila diketahui yang bersangkutan dianggap telah melakukan perbuatan hukum.

g. *Electronic Billing (e-Billing)*. Merupakan pembayaran pajak secara elektronik. DJP memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan metode pembayaran elektronik agar lebih mudah, cepat, nyaman dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan menjelaskan tentang seperti apa individu menilai kegunaan atau manfaat dari penggunaan suatu sistem. Apabila individu menilai bahwa dengan menggunakan *e-Filing* dapat memberikan keuntungan baginya, maka individu tersebut tanpa ragu akan melaporkan SPT melalui sistem *e-Filing* tersebut. Namun sebaliknya apabila individu tersebut merasa tidak mendapatkan manfaat dari sistem *e-Filing*, maka akan merasa ragu untuk menggunakan sistem tersebut (Laihad, 2013).

Task Technology Fit (TTF) menyatakan bahwa dampak positif yang diberikan oleh penggunaan teknologi yakni dapat meningkatkan kinerja individu dan digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang dikerjakan oleh penggunanya.. Pengguna memberi nilai positif akan sistem informasi tersebut tidak hanya berdasar karakteristik suatu sistem, namun lebih kepada bagaimana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Wajib Pajak

berkeinginan untuk menggunakan sistem *e-Filing* dikarenakan sistem *e-Filing* dirasa dapat memberi manfaat positif bagi Wajib Pajak tersebut sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak secara berkelanjutan.

Supadmoko D., dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Semakin besar persepsi Wajib Pajak mengenai kegunaan *e-Filing*, maka akan meningkatkan minat untuk menggunakan *e-Filing* di masa mendatang. Penelitian Lie dan Sudjiarto (2013) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Kemudian, Wibisono dan Toly (2014) juga menjelaskan bahwa persepsi kegunaan memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Devina (2016), menjelaskan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Berdasarkan teori TAM, persepsi kemudahan merupakan keyakinan seseorang yang menganggap bahwa menggunakan sistem adalah hal yang mudah. Dalam penggunaan teknologi, persepsi

kemudahan dapat diartikan sebagai ukuran dimana individu memiliki kepercayaan bahwa mudah bagi individu tersebut untuk memahami dan menggunakan sistem teknologi. Kemudahan yang dimaksud yakni bukan hanya kemudahan dalam mempelajari atau menggunakan suatu sistem, tetapi juga dengan menggunakan suatu sistem dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan dengan mengerjakannya dengan cara manual. Jika Wajib Pajak memiliki pemikiran bahwa *e-Filing* mudah untuk digunakan dan memberi manfaat baginya maka akan meningkatkan niat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Jika penggunaan sistem *e-Filing* dapat mengurangi usaha (waktu dan tenaga) pemakainya, Wajib Pajak berpotensi untuk menggunakan sistem *e-Filing* secara terus menerus (Wahyuni, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Risal (2013), dinyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan Nurul (2012) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*. Hal ini sesuai dengan penelitian Laihah (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Berdasarkan teori TAM, persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat memberikan manfaat seperti peningkatan kinerja penggunanya. Jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* dapat memberi keuntungan bagi Wajib Pajak dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka dalam bekerja, maka akan meningkatkan niat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Persepsi kebermanfaatan merupakan sistem yang memiliki keterkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaannya untuk membantu dalam meningkatkan kinerja individu yang menggunakan sistem tersebut. Dengan adanya manfaat dari sistem *e-Filing* tentunya akan membuat Wajib Pajak sebagai pengguna akan memanfaatkan *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya secara berkelanjutan daripada menggunakan cara manual. Oleh karena itu tingkat persepsi kebermanfaatan *e-Filing* dapat memengaruhi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat yang diberikan dari sistem *e-Filing* dapat memengaruhi penggunaan sistem *e-Filing* tersebut. Semakin besar manfaat yang didapatkan dari penggunaan *e-Filing*, maka akan menambah niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Penelitian oleh Rizaqi (2017) dan Nuraini (2014) sama-sama menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini didukung oleh penelitian Wardani dan Ambarwati (2016) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kualitas sistem merupakan kombinasi perangkat lunak dan keras seperti komputer dan peralatan pendukungnya dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kirana (2010) menjelaskan bahwa untuk mengukur suatu kualitas sistem seperti sistem *e-Filing* memerlukan beberapa indikator seperti berikut:

1) *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem yang berkualitas dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan kemudahan saat mengoperasikan sistem tersebut misalnya sistem tersebut fleksibel, mudah untuk dipahami dan dioperasikan.

2) *Response Time* (Kecepatan Akses)

Sistem informasi yang memiliki akses kecepatan yang optimal akan memberi kepuasan yang optimal bagi penggunanya dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses dilihat juga dari kecepatan respon DJP dalam memberi konfirmasi terkait data-data dikirimkan oleh Wajib Pajak saat melakukan pelaporan SPT.

3) *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas memiliki keandalan sistem seperti ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan serta dapat memenuhi kebutuhan penggunanya tanpa memberikan masalah yang dapat memberikan ketidaknyamanan bagi penggunanya .

4) *Flexibility* (fleksibilitas)

Kualitas sistem yang baik dilihat dari fleksibilitas atau kemampuan sistem tersebut dalam melakukan perubahan-perubahan untuk memenuhi kebutuhan pengguna,

5) *Security* (keamanan)

Suatu sistem yang baik pasti dilengkapi dengan keamanan sistem yang baik pula. Data pengguna yang disimpan dalam sistem harus

terjaga kerahasiaannya sehingga tidak dapat diakses dan digunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Sejalan dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) yang merupakan suatu kaitan antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi yang berarti individu mampu untuk menyelesaikan tugasnya dengan dibantu oleh fungsi dari suatu sistem teknologi. Berhasil atau tidaknya sistem tergantung dari bagaimana sistem tersebut dijalankan, adanya kemudahan bagi pemakainya dan bagaimana suatu teknologi dapat memberikan manfaat untuk penggunanya. Apabila kualitas sistem *e-Filing* baik, maka pengguna atau Wajib Pajak akan merasakan adanya kenyamanan dalam menggunakan sistem tersebut sehingga nantinya ada kemungkinan di masa depan akan terus melakukan pelaporan pajak melalui sistem *e-Filing* dan akan Wajib Pajak yang akan menggunakan sistem *e-Filing* akan meningkat.

Penelitian Widyadinata dan Toly (2014) menyimpulkan bahwa kualitas sistem *e-Filing* memengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Hal tersebut berarti bahwa apabila tingkat kualitas sistem *e-Filing* meningkat, maka Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* juga meningkat. Penelitian Kirana (2010) juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa peningkatan kepuasan pengguna suatu sistem terjadi apabila kualitas sistem yang digunakan baik.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

5. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Keamanan dan kerahasiaan merupakan manajemen keamanan yang dikelola suatu sistem dan bertujuan untuk memberi pencegahan mengatasi dan memberi perlindungan untuk sistem informasi dari segala resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan oleh orang lain tanpa izin, penyusupan dan perusakan terhadap berbagai informasi dalam sistem tersebut (Desmayanti, 2012)

Sistem Informasi dikatakan baik apabila pengguna merasa aman saat menggunakan suatu sistem. Keamanan dilihat dari amannya data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi. Data pengguna harus dijaga secara baik kerahasiaannya sehingga pihak yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses dan menggunakan data tersebut. Apabila data pengguna disimpan dengan baik dan terjaga kerahasiaannya, maka kemungkinan adanya penyalahgunaan terhadap data pengguna kecil (Widyadinata dan Toly, 2014).

Dalam sistem *e-Filing* yang berperan sebagai pengaman untuk setiap informasi yang diberikan Wajib Pajak adalah Nomor Elektronik atau *e-FIN* yang berisikan username dan password yang hanya

diketahui oleh Wajib Pajak yang bersangkutan untuk dapat menggunakan sistem *e-Filing*. Wajib Pajak yang mengerti akan keandalan dari pengamanan dalam sistem *e-Filing*, tidak akan ragu untuk menggunakan *e-Filing* sehingga akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* (Desmayanti, 2012)

Berdasar teori *Task Technology Fit* (TTF), suatu sistem yang baik adalah sistem yang dapat memberikan manfaat untuk penggunanya. Dalam sistem *e-Filing*, salah satu manfaat yang diberikan adalah adanya tingkat keamanan dan kerahasiaan yang tinggi bagi penggunanya. Oleh karena itu tingkat keamanan dan kerahasiaan dapat berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* secara berkelanjutan.

Penelitian Mujiyati, Karmila dan Wahyuningtiyas (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) menjelaskan bahwa keamanan dan kerahasiaan memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin baik tingkat keamanan dan kerahasiaan, maka minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* juga akan meningkat. Adapun penelitian Devina (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

6. Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *E-Filing*

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa terdapat faktor *behavioral beliefs* yakni beberapa hal yang diyakini individu terkait dengan siap atau tidaknya individu untuk melakukan perilaku tersebut. Apabila individu merasa siap untuk menerima adanya teknologi informasi yang baru maka secara berkelanjutan akan menggunakan sistem informasi.

Pada dasarnya, kesiapan teknologi informasi dipengaruhi oleh individu yang bersangkutan, Apabila Wajib Pajak dapat menerima teknologi baru seperti *e-Filing*, maka tidak ada keraguan dalam benaknya untuk menyampaikan SPT menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi dipengaruhi juga oleh pola pikir individu, apabila individu yang bersangkutan siap untuk menerima teknologi baru berarti pemikiran individu tersebut semakin maju yakni dikarenakan dapat beradaptasi dengan teknologi yang terus berkembang (Desmayanti, 2012)

Menurut Devina (2016), indikator yang digunakan untuk menilai kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak yakni (1) adanya koneksi

internet yang baik, (2) fasilitas perangkat lunak dan yang akan digunakan dalam kondisi baik, (3) adanya SDM yang memiliki pemahaman akan teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mujiyati, Karmila dan Wahyuningtias (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian Wibisono dan Toly (2014) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Hal ini didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) yang menyimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆: Kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

C. Model Penelitian**Gambar 2.1**
Model Penelitian