

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) memuat teori yang memandang bahwa dengan adanya suatu sistem teknologi nantinya akan memberikan pengaruh pada penggunaannya. TAM juga memuat apakah dengan adanya teknologi tersebut akan diterima atau tidak oleh pengguna. *Theory of Reasoned Action* merupakan teori yang diusung oleh Ajzen dan Fishbein (1980) yang kemudian ditahun 1989 dikembangkan menjadi *Technology Acceptance Model* oleh Davis. Didalam teori TAM dijelaskan bahwa ada dua faktor yang berpengaruh pada teknologi, yaitu persepsi kebermanfaatan dan kemudahan berkaitan penggunaan teknologi. Persepsi kebermanfaatan merupakan pandangan individu bahwa dengan menggunakan suatu sistem nantinya dapat meningkatkan kinerja pengguna dari pada biasanya. Persepsi kemudahan merupakan pandangan pengguna apabila menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah.

Didalam teori TAM bahwa kedua faktor yang berpengaruh tadi, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dapat digunakan untuk membentuk suatu kepercayaan, sikap bahkan tujuan yang nantinya mempengaruhi individu untuk berkeinginan menggunakan sistem tersebut atau bahkan menolak

menggunakan sistem perpajakan *e-filing* (Permatasari, 2018). Faktor-faktor itu juga nantinya akan digunakan untuk melihat apakah akan mempengaruhi sikap individu dalam penggunaan teknologi dan nantinya apakah individu tersebut akan menggunakan teknologi tersebut.

2. *Task Technology Fit (TTF)*

Task Technology Fit (TTF) merupakan teori yang dikembangkan Goodhue dan Thompson ditahun 1995. Teori ini memuat penjelasan mengenai seberapa manfaatnya teknologi yang individu gunakan untuk membantu individu menyelesaikan tugasnya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penggunaan teknologi akan lebih banyak mendapatkan dampak positif terhadap penyelesaian tugas seseorang apabila teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal tersebut tentu mempermudah seseorang menyelesaikan pekerjaannya.

Model Teori TTF adalah sejauh mana hubungan antara tugas, kemampuan individu serta teknologi yang digunakan. Keterkaitan hubungan tadi bisa dijabarkan sebagai bagaimana kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan tugas yang dimilikinya menggunakan alat bantu, yaitu fungsi dari teknologi yang digunakan, Misalnya, sistem *e-filing* memiliki kegunaan untuk melaporkan pajak seseorang, kemampuan individu menggunakan sistem *e-filing* tentu membantu melaporkan pajaknya secara online dan realtime (Laihad, 2013). Sehingga ketika sebuah teknologi yang digunakan dengan fitur teknologi yang

sesuai dengan kebutuhan pengguna tentu dapat meningkatkan kinerja seseorang secara langsung ataupun tidak langsung.

3. Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 pasal 1 menjelaskan secara rinci sebagai berikut :

Pajak yaitu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak 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.

Di Indonesia sendiri sektor pajak merupakan sektor penerimaan Negara yang sangat potensial untuk pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak sekarang untuk setiap tahun selalu mengalami peningkatan signifikan dan merupakan mayoritas penerimaan Negara. Hal tersebut yang membuat pemerintah selalu giat berupaya memaksimalkan masyarakat untuk membayarkan pajaknya, karena dari penerimaan tersebut digunakan untuk pembangunan dengan tujuan mensejahterakan masyarakat.

Islam mendefinisikan pajak sebagai salah satu bentuk dari tindakan muamalah dalam bidang ekonomi. Dimana pajak adalah bagian dari keuangan publik dan bisa diartikan sebagai sumber penerimaan bagi Negara yang bisa digunakan untuk sarana pemenuh kebutuhan untuk negara terkhusus masyarakat. Tetapi dalam Islam pajak dijelaskan bukan menjadi suatu kewajiban dalam agama, artinya tidak menjadi suatu keharusan dan bila tidak membayar tidak mendapat dosa. Pajak

merupakan bentuk *ijtihad* baru yang berguna untuk mewujudkan kebaikan bersama.

Resmi (2013) dalam Waluyo (2014) menjelaskan bahwa secara umum pajak memiliki fungsi *budgetair* (sumber keuangan) dan *regularend* (pengatur). Fungsi *budgetair* atau sumber keuangan bisa diartikan bahwa pajak adalah sumber penerimaan bagi pemerintah yang nantinya dari dana tersebut digunakan untuk pengeluaran rutin ataupun pembangunan suatu negara. Fungsi *regularend* atau pengatur maksudnya bahwa pajak nantinya digunakan sebagai pengatur atau pelaksana mengenai kebijakan negara baik dalam bidang sosial maupun ekonomi, bahkan guna mencapai tujuan tertentu selain pada bidang keuangan.

4. *Electronic Filing*

Electronic Filing atau biasa disebut *e-filing* merupakan susunan dari dua kata yaitu *electronic* dan *filing*. *Electronic* dapat diartikan sebagai sesuatu hal yang berbasis elektronik atau komputerisasi. Sedangkan *filing* adalah pengisian formulir. Sehingga *e-filing* dapat diartikan sebagai pengisian formulir atau pelaporan dalam hal ini SPT wajib pajak yang menggunakan cara elektronik dan sarana komputerisasi pendukung. Penyampaian SPT wajib pajak bisa dilakukan menggunakan pelayanan *e-filing* dimana pertama kali diatur dalam keputusan dirjen pajak KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi (ASP).

Selain pembaharuan sistem pembayaran pajak dengan pemberlakuannya *Self Assessment* terobosan baru yang dikeluarkan DJP adalah *e-filing*. Pembaharuan-pembaharuan yang dilakukan nantinya diharapkan membuat wajib pajak mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam pelaporan SPT pajaknya. Munculnya sistem *e-filing* memberikan solusi kepada wajib pajak yang terhalang tidak bisa melaporkan SPT pajaknya ke KPP terdekat, karena dengan *e-filing* bisa melaporkan dimana saja dengan catatan memiliki perangkat pendukung dan koneksi internet hal tersebut tentu membuat wajib pajak lebih mudah, cepat dan murah dalam pelaporan SPTnya.

E-filing dapat digunakan untuk pelaporan online apabila jenis SPT Tahunan yang digunakan, yaitu:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S dan 1770SS. Formulir 1770S dipakai WP Orang Pribadi apabila penghasilan yang diperoleh berasal dari salah satu atau lebih pemberi kerja dan 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 dipakai WP Orang Pribadi apabila penghasilan yang diperoleh selain dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang 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 dipakai Wajib Pajak badan untuk pelaporan dan perhitungan penghasilan PPh pasal 25 atau 29 dalam jangka waktu satu tahun pajak.

Wajib pajak yang berkeinginan untuk ingin melaporan formulir 1770S dan 1770SS bisa melakukan pengisian dilanjutkan pelaporan 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 tanpa harus mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk pelaporan. (pajak.go.id, 2018).

Manfaat penggunaan *e-filing* ketika digunakan sebagai sarana pelaporan bagi wajib pajak (online-pajak.com, 2018), meliputi :

- a. Wajib pajak dapat melaporkan pajak dari mana saja, kapan saja.

Adanya sistem *e-filing* pajak, memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT nya secara mudah, cepat dan murah serta tidak harus datang dan antre lagi ke KPP untuk melaporkan pajaknya karena bisa dilakukan dimana saja, kapan saja dengan catatan adanya perangkat pendukung dan terhubung dengan internet.

b. Menghemat Waktu

Adanya sistem *e-filing* membuat wajib pajak tidak harus lagi datang ke KPP terdekat untuk melaporkan pajaknya karena bisa dilakukan dimana saja, hal tersebut tentu banyak mengurangi waktu yang dikeluarkan wajib, dari perjalanan menuju KPP hingga proses pelaporan disana.

c. Bukti Laporan Pajak Tidak Mudah Hilang

Pelaporan SPT Wajib Pajak secara manual, nantinya akan mendapat bukti pelaporan SPT, BPS (Bukti Penerimaan Surat) yang berwarna kuning berupa kertas. Apabila menggunakan pelaporan pajak berbasis elektronik, bukti pelaporan tentunya juga berupa elektronik, biasa disebut BPE (Bukti Penerimaan Elektronik), yang didalamnya terdapat NTTE (Nomor Tanda Terima Elektronik) yang tersimpan disistem atau juga dapat disimpan di computer atau hp wajib pajak.

d. Terhindar dari Risiko Keterlambatan

Seringkali wajib pajak lupa akan batas pelaporan pajaknya atau bahkan jelang tenggat waktu. Dengan menggunakan *e-filing* wajib pajak bisa melaporkan dari mana saja, ketika KPP sudah tutup. Hal tersebut tentu dapat membuat tidak terkenanya saknsi keterlambatan apabila melaporkan sebelum tenggatnya habis karena di BPE tercantum waktu pelaporan. Pada penyedia jasa aplikasi *e- Filing* tertentu terdapat fitur dimana aplikasi tersebut akan mengirimkan pengingat kepada pengguna aplikasi untuk melaporkan pajaknya melalui e-mail.

Istilah-istilah yang biasa ditemui ataupun digunakan dalam sistem *e-filing* dijelaskan pada situs online-pajak.com (2018), antara lain:

a. Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Adalah instansi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai perusahaan penyedia penyampaian atau melakukan perpanjangan SPT secara elektronik ke Departemen Jendral Pajak.

Berikut merupakan penyedia layanan SPT online saat ini yang telah ditunjuk oleh DJP:

- 1) www.online-pajak.com
- 2) www.spt.co.id
- 3) www.pajakku.com
- 4) www.eform.bri.co.id
- 5) aspbni.bni.co.id
- 6) tax.jurnal.id
- 7) PT Prima Wahana Caraka

b. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*.

Adalah nomor identitas yang dibuat dan diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana nomor tersebut digunakan Wajib Pajak terdaftar untuk mengajukan permohonan pelaksanaan *e-filing*.

c. SPT Elektronik (*e-SPT*).

Adalah bentuk data SPT yang dibuat secara elektronik oleh Wajib Pajak apabila telah menggunakan sistem pelaporan online yang telah disediakan oleh DJP.

Tahapan untuk menggunakan *e-filing* meliputi:

1) Melakukan pengajuan permohonan pengadaan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), *Electronic Filing Identification Number* atau *e-FIN* dapat didapatkan diperoleh melalui langkah-langkah berikut:

- a) Mengunduh dan mengisi formulir *e-FIN*. Formulir permohonan *e-FIN* didapatkan dari website DJP atau di KPP terdekat
- b) Mengajukan Formulir *e-FIN* dan dokumen lain yang diperlukan ke KPP terdekat
- c) Apabila sudah memperoleh *e-FIN*, langkah selanjutnya adalah aktivasi *e-FIN* di website DJP
- d) Apabila *e-FIN* hilang, maka Wajib Pajak bisa mencetak ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli .

2) Melakukan Pendaftaran

- a) Wajib Pajak yang telah memiliki *e-FIN* dapat mendaftarkan diri melalui ASP yang sudah ditunjuk secara resmi oleh Departemen Jendral Pajak

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

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

a) Langkah pertama yang perlu dilakukan pengguna adalah masuk / login website resmi DJP online, selanjutnya memilih opsi untuk membuat SPT

b) Setelah SPT selesai dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Sebelum mengirimkan SPT tersebut, Wajib Pajak perlu mengambil kode verifikasi yang nantinya dikirimkan oleh ASP ke email Wajib Pajak. Setelah mendapatkan kode verifikasi, Wajib Pajak bisa melakukan pengiriman secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui ASP.

c) Apabila Wajib Pajak yang sudah berhasil untuk mengirimkan laporan SPTnya, nantinya WP akan mendapat tanda bukti elektronik yang diberikan DJP.

d. *Digital Certificate (DC)*.

Adalah sertifikat elektronik didalamnya memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

Transaksi Elektronik). Sertifikat elektronik ini merupakan pengaman dimana dapat memastikan hanya Subjek Hukum yang memiliki hak atau ijin yang dapat melakukan transaksi data elektronik tersebut.

e. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

Adalah informasi elektronik didalamnya memuat nama, NPWP, tanggal terima jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (*e-biling* NTTE) dan Nomor transaksi pengiriman ASP (NTPA) dan nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang terdapat pada pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

f. Tanda Tangan Digital atau elektrtronik.

Adalah informasi yang memiliki hubungan juga 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 ini tidak lain sebagai bukti yang mengidentifikasi penanda tangan dengan dokumen yang ditandatanganinya.

g. *Electronic Billing (e-Billing)*.

Adalah pembayaran pajak yang bisa dilakukan atau dibayarkan secara elektronik. Kemudahan lain yang diberikan oelh DJP yaitu dengan memberikan metode pembayaran elektronik, hal ini tentu membuat Wajib Pajak lebih mempermudah dalam mengurusinya dimana saja.

5. Penggunaan *E-filing*

PER-03/PJ/2015 pasal 2 menjelaskan bahwa setiap wajib pajak bisa melaporkan SPTnya dalam bentuk formulir kertas atau dokumen elektronik. Orang pribadi ataupun badan yang sudah memenuhi syarat objektif maupun subjektif yang sesuai berdasarkan undang-undang perpajakan, diwajibkan untuk mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jendral Pajak untuk dicatat bahwa telah menjadi wajib pajak dan nantinya akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak atau sering disingkat NPWP bisa dikatakan sebagai nomor yang diberikan DJP sebagai tanda identitas wajib pajak. NPWP juga digunakan kantor pajak untuk menjaga dan mengawasi apakah pemilik NPWP tersebut tertib dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Penggunaan *e-filing* merupakan proses yang dilakukan orang pribadi ataupun badan yang melaporkan pajaknya secara online menggunakan sistem *e-filing*. Tujuan diadakannya sistem *e-filing* tentu untuk memudahkan semua pihak dalam mengurus pajaknya. Efektifitas maupun efisiensi apabila menggunakan *e-filing* bisa dirasakan oleh wajib pajak bahkan DJP. Maka dari itu perlunya dukungan semua pihak agar penerapan sistem modern ini dapat terlaksana dan memberikan manfaat yang maksimal.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

Persepsi kegunaan adalah pandangan individu dengan menggunakan teknologi apakah setelah menggunakannya akan memberikan pengaruh yang lebih baik dari sebelumnya. Wajib pajak yang sudah menggunakan sistem *e-filing* tentu akan memiliki penilaian terhadap *e-filing*. Penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak bisa saja memberikan peningkatan kinerjanya atau bahkan sebaliknya. Tentunya semakin tinggi persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* akan menambah minat menggunakan lagi *e-filing*.

Persepsi kegunaan bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Oleh karena itu, kegunaan suatu sistem harus terus menerus ditingkatkan oleh DJP karena hal tersebut akan meningkatkan pengguna *e-filing*, serta mengajak Wajib Pajak lain yang belum menggunakan *e-filing* untuk menggunakan *e-filing*. Menurut Devina (2016) indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan *e-filing* adalah (1) meningkatkan performa pelaporan pajak, (2) meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, (3) menyederhanakan proses pelaporan pajak, dan (4) meningkatkan produktivitas.

Waluyo (2014) dalam penelitiannya mendapatkan hasil positif signifikan bahwa adanya persepsi kegunaan nantinya dapat berpengaruh kepada wajib pajak dalam pengguna *e-filing*. Munculnya persepsi kegunaan yang semakin tinggi

ketika menggunakan *e-filing*, maka mempengaruhi pula sering tidaknya wajib pajak melakukan pelaporan dengan sistem *e-filing*.

Penelitian Wibisono dan Toly (2014) mendapatkan hasil serupa dengan hasil dari penelitian Waluyo (2014), yaitu pengujian variabel persepsi kegunaan dapat berpengaruh pada minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Berhubungan dengan ini berarti tingginya kegunaan sistem yang dirasakan wajib pajak maka meningkatkan penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Novindra dan Rasmini (2017) juga menunjukkan hasil positif terkait persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan e-spt. Seseorang akan menemukan manfaat yang berasal dari kegunaan suatu teknologi. Ini menunjukkan bahwa semakin bergunannya e-spt meningkatkan minat untuk menggunakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan akan meningkatkan penggunaan *e-filing*. Adanya *e-filing* diharapkan membantu wajib pajak dengan memunculkan efektifitas, efisien dan ekonomis berupa kepraktisan untuk melaporkan SPT melalui sistem tersebut. Berkenaan uraian diatas dan penelitian yang dahulu telah diteliti, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₁ : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

Persepsi kemudahan adalah penilaian individu berkaitan dengan teknologi yang akan digunakan nantinya tidak membuat repot pengguna saat akan digunakan dan tentunya teknologi tersebut mudah dipahami (Waluyo, 2014). Teknologi bisa diasumsikan baik dan berkualitas apabila teknologi tersebut memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk menyelesaikan tugas yang dimiliki. Persepsi kemudahan yang tinggi nantinya dapat mengubah perilaku seseorang, ketika teknologi yang digunakan itu mudah digunakan cenderung meningkatkan penggunaan teknologi tersebut lagi dikarenakan membantu dalam tugasnya.

Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi dilakukan secara terus menerus. Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Wahyuni, 2015). Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan *e-filing* yaitu (1) mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, (2) menggunakan *e-Filing* mudah, (3) jelas dan mudah dipahami, (4) mudah beradaptasi, (5) mudah untuk menjadi terampil, (6) secara keseluruhan mudah digunakan (Devina, 2016).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Waluyo (2014) menunjukkan hasil positif signifikan bahwa adanya persepsi kemudahan membuat pengaruh pada minat

wajib pajak untuk menjalankan *e-filing*. Maka dari itu munculnya kemudahan yang dirasakan pengguna yang menggunakan teknologi berdampak pula pada penggunaan teknologi tersebut. Tingginya persepsi kemudahan seseorang akibat menggunakan sistem *e-filing*, memberikan dampak kepada wajib pajak sering menggunakannya lagi.

Penelitian Wibisono dan Toly (2014) dengan variabel serupa juga menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*. Konteks kemudahan dalam hal ini yaitu ketika melakukan pekerjaan dibantu dengan suatu teknologi ternyata lebih membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya dari pada dikerjakan secara manual. Hal serupa jika wajib pajak memandang penggunaan *e-filing* tidak sulit digunakan bisa disimpulkan penggunaan sistem tercapai.

Dalam penelitian Rais dan Pinatik (2015) juga mendapati bahwa persepsi kemudahan memberikan pengaruh positif pada penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Dampak dari kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi adalah nantinya pengguna akan melihat hal-hal apa saja yang dirasa memudahkan dirinya, hal tersebut yang meningkatkan minat seseorang terhadap penggunaan teknologi.

Sistem bisa dikatakan berkualitas baik dan berkualitas apabila sistem tersebut bisa memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan tidak hanya melihat dari seberapa mudahnya teknologi dipelajari dan digunakan tetapi juga melihat apakah dengan teknologi tersebut semakin memudahkan pekerjaan seseorang dari pada dikerjakan secara manual.

Pengguna yang melihat manfaat serta kemudahan akibat menggunakan *e-filing* mempengaruhi perilaku pengguna tersebut sebagai landasan penerimaan teknologi tersebut. Berkenaan uraian diatas dan penelitian yang dahulu telah diteliti, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₂ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

3. Pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

Keamanan dan kerahasiaan merupakan komponen penting didalam suatu sistem. Adanya keamanan dan kerahasiaan yang baik merupakan landasan bisa diandalkannya sistem tersebut dan apakah nantinya sistem tersebut akan digunakan. Keamanan dalam hal ini yaitu apabila resiko kehilangan data atau informasi yang dimiliki pengguna sangat kecil dan tentunya tidak adanya resiko mengenai pencurian data milik pengguna. Sedangkan kerahasiaan bisa dikatakan terwujud apabila informasi atau data berkaitan dengan pengguna sistem tersebut terjamin bahwa tidak ada orang lain yang mengetahuinya (Waluyo, 2014).

Pada *e-filing* yang dikeluarkan Departemen Jendral Pajak keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut dapat dilihat dari adanya sistem *login* dimana DJP memberikan *user* dan *password* dan hanya dimiliki wajib pajak yang telah mendaftarkan diri untuk menggunakan pelaporan pajak secara online. Tentu dengan sistem tersebut dapat menjaga keamanan wajib pajak dan juga adanya

kerahasiaan dalam sistem *e-filing*, karena hanya wajib pajak yang memiliki akun untuk *login*.

Penelitian terdahulu yang diteliti Desmyanti (2012) menunjukkan hasil positif bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*. Memiliki keyakinan yang tinggi terkait adanya keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh perilaku pengguna terhadap suatu sistem. Tingginya rasa yakin terhadap sistem terkait keamanan dan kerahasiaan yang diperoleh meningkatkan juga perilaku untuk menggunakan sistem tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Waluyo (2014) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu adanya keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh positif pada tingkat penggunaan *e-filing*. Adanya kepemilikan *username* dan *password* yang digunakan wajib pajak untuk *login* pada sistem membuat tingkat kepercayaan pengguna pada sistem meningkat. Tentu semakin baik keamanan dan kerahasiaan yang dimiliki sistem *e-filing* meningkatkan kepercayaan wajib pajak untuk melaporkan secara online.

Wibisono dan Toly (2014) dalam penelitiannya di Surabaya juga menunjukkan hasil positif bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh kepada wajib pajak untuk penggunaan *e-filing*. Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* haruslah baik dan terjamin dengan adanya sistem yang seperti itu membuat pengguna tidak ragu untuk menggunakan karena sistem dapat diandalkan.

Keamanan dan kerahasiaan suatu sistem haruslah kuat karena hal tersebut mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan. Keamanan dan kerahasiaan

suatu sistem harus memunculkan dan memberikan rasa percaya bagi pengguna bahwa sistem tersebut dapat menjamin data pengguna aman dan tidak diketahui pihak luar. Berkenaan uraian diatas dan penelitian yang dahulu telah diteliti, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₃ : Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

4. Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

Memiliki sikap yang semakin positif dalam penggunaan teknologi maka akan memberikan dampak meningkatnya minat maupun perilaku dalam menggunakan *e-filing* (Dyanrosi, 2015). Mengambarkan bahwa *e-filing* itu rumit dan sulit digunakan adalah sikap negatif yang perlu dihilangkan, hal tersebut membuat wajib pajak enggan menggunakannya. Wajib pajak harus menggambarkan bahwa dengan *e-filing* pelaporan pajak akan lebih mudah dan membantu lebih cepat untuk pelaporan. Sikap positif dari individu terhadap perilaku dalam penggunaan *e-filing* membuat mereka berkeyakinan bahwa dengan penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

Amoroso dan Gardner (2004) dalam Laihad (2003) menemukan hasil bahwa sikap positif terhadap perilaku memiliki pengaruh dalam penggunaan suatu teknologi dan malah meningkatkan produktivitas maupun kinerja pengguna. Memiliki sikap positif terhadap penggunaan *e-filing* meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan dari pada bersikap negatif.

Selain itu penelitian yang dahulu dilakukan Dyanrosi (2015) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Memiliki kepercayaan terhadap penggunaan *e-filing* mempermudah pekerjaannya adalah sikap positif yang mendorong dirinya untuk melaporkan pajak dengan sistem *e-filing*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sikap positif seseorang terhadap suatu sistem hasilnya akan sejalan, maksudnya memiliki sikap positif terhadap *e-filing* akan meningkatkan minat wajib pajak untuk melaporkan dengan *e-filing*. Berkenaan uraian diatas dan penelitian yang dahulu telah diteliti, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₄ : Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

5. Pengaruh kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

Kesiapan teknologi berkaitan dengan apakah alat pendukung guna menjalankan suatu teknologi sudah tersedia dan siap digunakan. Kesiapan teknologi secara umum merupakan kesiapan diri sendiri, bila individu tersebut belum siap untuk menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan menggunakan teknologi itu berbeda apabila individu tersebut sudah siap dalam teknologi ada kemungkinan akan menggunakan teknologi tersebut. Pola pikir individu juga bisa dipengaruhi oleh adanya kesiapan teknologi, artinya bila seseorang sudah siap menerima dan juga menggunakan teknologi baru yang

muncul berarti individu tersebut memiliki pemikiran yang maju dimana ingin berusaha untuk beradaptasi menggunakan teknologi yang semakin lama semakin berkembang (Yuniarta dan Sinarwati, 2017).

Faktor yang juga mempengaruhi adalah teknologinya sendiri. Belum maksimalnya internet dan komputer atau *smartphone* menghambat dalam penggunaan *e-filing*. Wajib pajak tentunya sudah tidak awam berkaitan dengan internet, tetapi belum semua menggunakan internet dalam semua kegiatannya. Padahal internet merupakan salah satu hal terpenting untuk mengoperasikan *e-filing*. Menurut Tamara dan Arianto (2014), sumber daya manusia, keandalan internet, dan kesiapan dari *software* maupun *hardware* pendukung merupakan indikator kesiapan teknologi yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Tanpa adanya komponen di atas tentu *e-filing* belum dapat dijalankan secara maksimal.

Wibisono dan Toly (2014) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa kesiapan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Seseorang yang mengikuti perkembangan zaman tentu selalu siap dengan perkembangan teknologi. Wajib pajak yang sudah siap teknologinya tentu cenderung akan menggunakan *e-filing*.

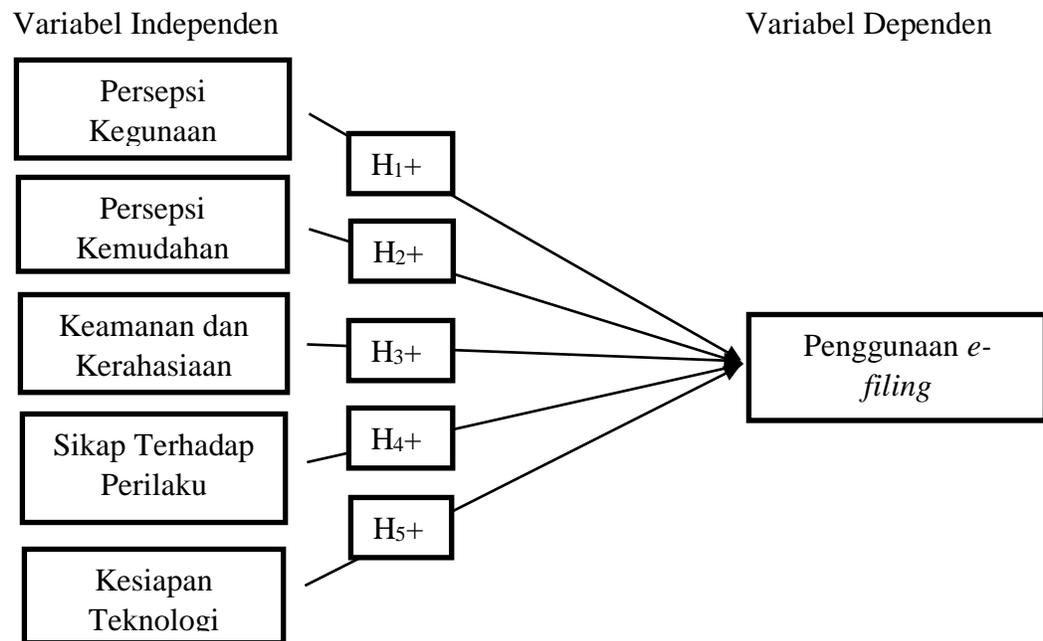
Penelitian lain yang dilakukan Maryani (2016) menunjukkan hasil positif terkait kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-filing*. Pola pikir individu juga dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, dengan adanya kesiapan teknologi dari dalam dirinya merubah juga pola pikir wajib pajak untuk terus melakukan pelaporan dengan sistem *e-filing*.

Pada penelitian Yuniarta dan Sinarwati (2017) menyimpulkan bahwa adanya kesiapan teknologi yang dimiliki juga mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Semakin siapnya teknologi milik wajib pajak tentu membuat semakin tingginya individu tersebut menerima *e-filing* berbeda bila teknologi yang dimiliki wajib pajak belum dikatakan siap.

Dari penelitian yang dahulu sudah diteliti dapat dikatakan bahwa kesiapan teknologi juga merupakan kesiapan diri sendiri. Individu yang sudah memiliki teknologi yang mempuni tentu akan meningkatkan minat penggunaan teknologi yang ada. Berkenaan uraian diatas dan penelitian yang dahulu telah diteliti, maka diajukan hipotesis penelitian :

H₅ : Kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

C. Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian