

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Theory of Reasoned Action (TRA) dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1975. Asumsi dasar yang disusun pada teori ini adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. TRA ini, dilakukan atau tidaknya suatu perilaku ditentukan oleh niat seseorang. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

Kaitannya dengan *e-Filing*, penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-Filing* ditentukan oleh minat sedangkan minat itu sendiri dibentuk dari sikap dan norma subjektif. Sikap yang dapat membentuk minat dapat muncul dari bagaimana ia berperilaku, dalam hal ini bagaimana perilaku Wajib Pajak yang telah bertahun-tahun atau terbiasa untuk menggunakan sistem teknologi. Perilakunya yang sudah memiliki kebiasaan tersebut yang nantinya dapat mendorong minatnya untuk menggunakan *e-Filing* dan dapat memudahkan ia dalam beradaptasi menggunakan *e-Filing*. Setelah mempertimbangkan sikap tersebut akan

muncul norma-norma subjektif yang berasal dari kepercayaan Wajib Pajak akan kebermanfaatan yang diberikan *e-Filing* lebih tinggi dari cara pelaporan pajak manual. Sikap pada penelitian ini diartikan sebagai sikap yang biasa ia lakukan berdasarkan kebiasaannya yang dapat berasal dari pengalaman.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikenalkan oleh Davis (1989). TAM ialah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan mengenai bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individu pengguna (Desmayanti, 2012). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama ialah persepsi kegunaan (*usefulness*), yaitu dengan menggunakan sistem tersebut (*e-Filing*) akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan faktor kedua ialah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*), yaitu Wajib Pajak merasa mudah dalam menjalankan sistem tersebut (*e-filing*) serta dapat mempelajarinya sendiri (Wibisono dan Toly, 2014).

TAM merupakan teori yang diadaptasi dan merupakan pengembangan dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TRA adalah sebuah model yang banyak dipelajari dari psikologi sosial yang berkaitan dengan faktor penentu kesadaran perilaku. TAM menggunakan pengembangan TRA ini disebabkan karena dapat digunakan untuk

mengetahui bagaimana hubungan antar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna dari teknologi informasi. Dimana persepsi dan reaksi dalam menggunakan teknologi dapat menentukan diterima atau tidaknya sistem tersebut.

3. *Task Technology Fit (TTF)*

TTF dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). TTF adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan (Laihad, 2013). Secara lebih spesifik, TTF merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. TTF menjelaskan bahwa teknologi memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. Menurut Goodhue dan Thompson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, adanya kemudahan bagi pengguna, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang baik tidak hanya berkenaan dengan sistem yang melekat, akan tetapi cenderung pada sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat pada saat suatu teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat apabila dikaitkan dengan tugas tertentu, misalnya sistem *e-Filing* yang memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat

membantu kewajiban Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya secara *online* dan *realtime*.

4. Pajak

Berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1, definisi pajak adalah: “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Menurut Soemitro (2011) dalam Akib dan Amdayani (2015) pajak ialah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan UU dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung bisa ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Selanjutnya, menurut Andriani (2010) dalam Amdayani (2015) pajak ialah iuran dari masyarakat pada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pajak, dalam bentuk yang paling sederhana, dapat dijelaskan sebagai kewajiban ekonomi yang dikenakan oleh pemerintah pada orang-orang biasa dan legal (Helhel dan Ahmed, 2014).

Menurut Herawan dan Waluyo (2014) pengertian pajak memiliki ciri-ciri:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan UU serta aturan pelaksanaannya yang bersifat memaksa.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak bisa ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

Pajak memiliki 2 fungsi umum yaitu sebagai penerimaan atau *budgetair* dan sebagai pengatur atau *regulator*. Fungsi penerimaan atau *budgetair* yaitu pajak sebagai penerimaan utama negara yang nantinya dipergunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintahan dan pembangunan negara. Sedangkan fungsi pengatur atau *regulator* yaitu pajak sebagai suatu alat untuk melaksanakan dan mengatur berbagai kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial.

Sistem perpajakan di Indonesia adalah sistem self assessment. Dalam sistem self assessment Wajib Pajak diharuskan untuk aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Aktif dalam hal menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya yang terutang. Sedangkan pemerintah hanya bertugas melaksanakan pelayanan

dan administrasi perpajakan, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak (Budileksmana, 2001)

5. Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan , meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa Wajib Pajak mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Kewajiban Wajib Pajak yaitu:

- a. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Jika orang pribadi sudah memiliki penghasilan di atas PTKP maka sudah wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
- b. Kewajiban untuk membayar, memungut atau memotong dan melaporkan pajak yang terutang.
- c. Kewajiban dalam hal diperiksa. Contohnya yaitu wajib menunjukkan atau meminjamkan dokumen-dokumen pendukung yang diminta oleh tim pemeriksa. Wajib hadir memenuhi panggilan pada saat diperiksa dan lain-lain.

- d. Kewajiban memberikan data. Bagi pihak ketiga pun termasuk instansi pemerintah, badan lembaga sosial dan yang lain harus memberikan data yang diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Sedangkan Hak Wajib Pajak yaitu:

- a. Hak atas kelebihan pajak. Setiap pembayaran Wajib Pajak yang dilaporkan ke KPP ternyata terdapat kelebihan pembayaran maka dapat direstitusikan atau dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- b. Hak dalam pemeriksaan misalnya hak untuk menanyakan surat perintah pemerisaan, hak untuk meminta tanda pengenal petugas pemeriksa, hak untuk meminta penjelasan alasan dilakukannya pemeriksaan.
- c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali atas hasil pemeriksaan.
- d. Hak untuk dijaga kerahasiaan data Wajib Pajak.

Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-89/PJ/2009 dijelaskan bahwa pajak hanya mengenal istilah-istilah Wajib Pajak efektif dan Wajib Pajak non efektif agar tidak menimbulkan bermacam penafsiran yang dapat menyulitkan administrasi, dengan penjelasan berikut ini:

- a. Wajib Pajak Efektif

Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana mestinya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Wajib Pajak Non Efektif

Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak melakukan pembayaran maupun pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan yang nantinya dapat kembali diaktifkan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang efektif yaitu Wajib Pajak yang melaporkan SPT Masa atau SPT Tahunan guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya Wajib Pajak non efektif yaitu Wajib Pajak yang tidak melakukan pemenuhan terhadap kewajiban perpajakannya dengan tidak memenuhi kewajiban dalam melaporkan SPT Masa atau SPT Tahunan tersebut.

6. *E-Filing*

Melalui penggunaan *e-Filing*, Wajib Pajak dapat menyampaikan dan melaporkan pajaknya secara elektronik (Azmi dan Kamarulzaman, 2010). Menurut Pramana (2017) *e-Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui konektivitas internet pada *website* DJP.*E-Filing* ialah suatu cara yang dilakukan untuk menyampaikan SPT secara elektronik, penyampaiannya dapat dilaksanakan secara *online* dan *real time* dengan menggunakan internet pada *website* DJP yaitu <http://www.pajak.go.id> atau

dapat juga diakses melalui penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) (www.pajak.go.id).

E-Filing merupakan fasilitas yang disediakan oleh DJP guna mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Kemudahan yang dapat diperoleh Wajib Pajak dalam pelaporan SPT menggunakan *e-Filing* yaitu pelaporan SPT dilakukan secara *online* sehingga tidak perlu dilakukan secara manual. Selain kemudahan tersebut, *e-Filing* juga memiliki beberapa keunggulan. Keunggulan yang dimiliki *e-Filing* yaitu dapat menghemat waktu dan juga tenaga, karena tidak perlu susah payah untuk pergi berjalan menuju Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melakukan pelaporan SPT. Selain itu, Wajib Pajak bisa mengakses dimana pun dan kapan pun karena formulir dapat diakses dalam kurun waktu 24jam. Penggunaan *e-Filing* ini juga dapat menghemat biaya dikarenakan penggunaan *e-Filing* ini telah dilakukan secara elektronik sehingga tidak diperlukan lagi biaya pengeluaran untuk mencetak beberapa lembar formulir yang terkait dengan *e-Filing* tersebut. Selain itu, keamanan data dan kerahasiaan data dalam menggunakan *e-Filing* ini dapat dijamin dari wajib pajak pada saat menuliskan di form formulir. Hal ini disebabkan setiap Wajib Pajak telah memiliki *username* dan *password* pada saat menggunakan *e-Filing*.

Bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan website DJP online, e-

Filing melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu (Direktorat Jenderal Pajak, 2012):

1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770 S. Digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat negara lainnya yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara / pengajar / pelatih dan sebagainya.
2. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770 SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/ atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Untuk dapat menggunakan *e-Filing* terdapat 3 tahapan utama yang harus dilalui. Tahapan tersebut meliputi (www.pajak.go.id):

- 1) Mengajukan permohonan aktivasi *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) ke KPP atau KP2KP. Syarat dan ketentuan permohonan aktivasi *e-FIN* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu:

- a) Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung KPP/KP2KP terdekat oleh Wajib Pajak sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
 - b) Wajib Pajak mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi *e-FIN*.
 - c) Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi KTP (bagi WNI), paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA), serta NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
- 2) Setelah memperoleh Nomor *e-FIN*, Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran pada Layanan Online Pajak pada *website* DJP Online atau *website* Penyedia Layanan SPT Elektronik. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan diberi:
- a) User ID dan Password
 - b) Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya.
 - c) Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada *website* DJP online. *Digital certificate* ini berfungsi untuk mengamankan data Wajib Pajak setiap melakukan proses *e-Filing*.

- 3) Setelah memiliki akun DJP Online/ Akun Penyedia Layanan SPT Elektronik, Wajib Pajak sudah dapat menyampaikan SPT melalui menu *e-Filing*.
 - a) Apabila aplikasi e-SPT yang telah diperoleh sudah disampaikan, maka SPT dapat diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak.
 - b) Setelah mengisi SPT dengan lengkap selanjutnya Wajib Pajak dapat melakukan pengiriman secara *online* ke DJP melalui ASP.

Terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam sistem e-Filing (Lie, 2013):

- 1) Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke DJP.
- 2) *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.
- 3) *Digital Certificate* adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan Penyelenggara Sertifikat Elektronik.

Direktorat Jenderal Pajak (2012) menyebutkan bahwa terdapat beberapa keuntungan jika Wajib Pajak menggunakan fasilitas *e-Filing*, yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7).
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Penghitungan dilakukan secara tepat, karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT, karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena ada validasi pengisian SPT
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas, dan
7. Dokumen lengkap (fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.

8. Penggunaan e-Filing

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT dengan cara *online*. *E-Filing* ini bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak maupun Direktorat

Jendral Pajak (DJP) dalam pelaporan SPT. Dimana Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara Wajib Pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Siti Resmi, 2013 dalam Andi dan Sari, 2017).

Pengguna *e-Filing* adalah Wajib Pajak, dimana dalam UU No. 28/2007 Wajib Pajak adalah orang pribadi maupun badan yang terdiri pemungut pajak, pembayar pajak dan pemotong pajak yang hak dan kewajiban pajaknya diatur dalam undang-undang perpajakan. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan baik secara subjektif dapat mendaftarkan diri untuk memiliki Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang digunakan sebagai bentuk tanda identitas diri.

Pengguna *e-Filing* dapat memperoleh efektifitas dan efisiensi yang dapat dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak maupun DJP. Sikap Wajib Pajak terkait dengan sikap menerima sistem tersebut memiliki dampak yang tinggi dalam menentukan keberhasilan *e-Filing*. Jika Wajib Pajak dapat menggunakan dan menerima sistem tersebut dengan baik, maka sistem tersebut memberikan manfaat yang maksimal kepada DJP. Sebaliknya, jika pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut dan tidak merasa puas, maka tidak mungkin memberikan manfaat secara maksimal kepada DJP.

9. Persepsi Kemudahan

Persepsi merupakan salah satu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya (Lie,2013). Persepsi merupakan proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Ermawati dan Delima, 2016). Menurut Andi dan Sari (2017) persepsi adalah tingkat pemahaman seseorang ketika melihat suatu informasi sesuai dengan sudut pandang orang tersebut. Persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian atau pemahaman Wajib Pajak terhadap sistem *e-Filing*.

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan sejauh mana tingkat kepercayaan individu terhadap sistem teknologi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Menurut Andi dan Sari (2017) sistem yang berkualitas ialah sistem yang dapat memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud tidak terbatas pada mempelajari dan menggunakannya tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan dengan dikerjakan secara manual.

10. Pengalaman

Pengalaman merupakan suatu bentuk pengetahuan penggunaan (user) yang didapatkannya ketika pengguna telah pernah menggunakan Teknologi Informasi (TI) tersebut sebelumnya. Pengalaman juga

digunakan untuk merujuk pada pengetahuan dan ketrampilan tentang sesuatu yang diperoleh lewat keterlibatan atau berkaitan dengan apa yang dilakukan selama periode tertentu (Rahayu,2016).

Menurut Wowor dkk (2014) pengguna yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara minat menggunakan suatu teknologi dan perilaku penggunaan (*behaviour usage*) suatu teknologi bagi pengguna yang berpengalaman. Apabila pengguna yaitu Wajib Pajak telah pernah menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT maka Wajib Pajak akan cenderung untuk menggunakan kembali sistem tersebut karena telah mendapatkan pengetahuan dalam hal penggunaan sistem tersebut sebelumnya. Jika Wajib Pajak memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan *e-Filing* maka akan meningkatkan penggunaan sistem *e-Filing* tersebut.

11. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Wahyuni, 2015). Menurut Gupta *et al* (2015) persepsi kegunaan merupakan sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja. Menurut Wibisono dan Toly (2014) persepsi kegunaan merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu. Persepsi kegunaan dapat didefinisikan

sebagai suatu ukuran bahwa penggunaan teknologi dipercaya akan membawa manfaat bagi individu yang menggunakannya (Desmayanti, 2012). Davis (1989) mengungkapkan ada kekuatan lebih dari hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan. Persepsi kegunaan merupakan satu tingkat kepercayaan seseorang percaya bahwa penggunaan terhadap suatu teknologi dapat meningkatkan prestasi kinerja ataupun prestasi kerja orang yang menggunakannya.

12. Keamanan dan Kerahasiaan

Menurut Andi dan Sari (2017) keamanan berarti sistem informasi itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Keamanan merupakan perasaan yang dimiliki individu bahwa merasakan rasa aman terhadap sistem informasi tersebut. Dimana keyakinan atas beberapa risiko data pada sistem tersebut sangat kecil. Beberapa risiko itu antara lain, hilangnya data, pencurian data, pemanipulasian data dan lainnya. Sedangkan kerahasiaan itu memiliki arti bahwa segala sesuatu informasi yang berkaitan dengan data identitas individu akan terjamin kerahasiannya, tidak akan ada pihak lain yang mengetahuinya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan dalam suatu sistem atau teknologi adalah keyakinan terhadap risiko-risiko yang akan terjadi itu kecil sebab teknologi tersebut sudah dijamin

keamanannya. Selain itu informasi yang ada dijamin tidak akan ada pihak lain yang mengetahuinya.

13. Kesiapan Teknologi Informasi

Menurut Wibisono dan Toly (2014) kesiapan teknologi dapat dipengaruhi oleh diri individu sendiri sejauh mana individu itu dapat menerima teknologi yang baru. Jika Wajib Pajak mampu menerima teknologi apapun itu maka akan memudahkan individu dalam menyelesaikan tugasnya. Kemajuan pola pikir individu juga berpengaruh kepada kesiapan menerima teknologi informasi. Hal ini menunjukkan semakin maju pola pikir seorang individu maka akan semakin siap pula seorang individu itu dalam menerima teknologi baru.

Kesiapan teknologi dipengaruhi oleh teknologi seperti komputer dan internet. Dimana komputer digunakan sebagai sarana prasana penunjang keberhasilan dalam menyiapkan teknologi baru, jika tidak ada komputer maka semaju apapun teknologi akan terbuang percuma sebab tidak ada sarana yang digunakan. Begitu juga dengan internet, menurut Salim (2013) dalam Andi dan Sari (2017) kesiapan teknologi dapat berupa stabilnya jaringan internet, karena dalam penggunaan sistem ini dibutuhkan koneksi internet yang memadai. Untuk itu, internet ini faktor penting dalam kesiapan teknologi.

B. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem yaitu dalam hal ini *e-Filing* dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Menurut Davis (1989) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kemudahan merupakan sebuah persepsi dimana pengguna teknologi ketika menggunakan sebuah teknologi akan merasa dengan menggunakan teknologi tersebut akan memudahkan pekerjaan yang dilakukan dibandingkan tanpa menggunakan teknologi. Menurut Desmayanti (2012) Persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi dapat diidentifikasi sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Menurut Wibisono dan Toly (2014) suatu sistem dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dibuat untuk dapat digunakan dengan mudah sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dimiliki oleh pengguna teknologi informasi maka semakin tinggi juga penggunaan sistem tersebut.

Andi dan Sari (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian lain juga mengatakan hal yang sama terbukti dalam penelitian yang telah dilakukan

oleh Rusmantonno dan Widuri (2017) juga menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan Rahayu (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Azmi dan Bee (2010) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Maryani (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilaksanakan oleh Daryatno (2017) dan Wulandari dkk (2016) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

2. Pengaruh pengalaman terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dijelaskan bahwa penerimaan penggunaan untuk menggunakan *e-Filing* ditentukan oleh minat, dimana minat itu dibentuk dari sikap dan norma subjektif. Wajib Pajak akan berminat untuk menggunakan teknologi dalam hal ini yaitu *e-Filing* ketika Wajib Pajak telah biasa menyikapi atau berhadapan dengan suatu teknologi, sehingga dengan pengalamannya terhadap teknologi tersebut dapat memudahkan Wajib Pajak untuk beradaptasi menggunakan *e-Filing*. Menurut Rahayu (2016) pengalaman merupakan suatu bentuk

pengetahuan penggunaan (user) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan Teknologi Informasi (TI) tersebut sebelumnya. Apabila pengguna yaitu Wajib Pajak telah pernah menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT maka Wajib Pajak akan cenderung untuk menggunakan kembali sistem tersebut karena telah mendapatkan pengetahuan dalam hal penggunaan sistem tersebut sebelumnya. Jika Wajib Pajak memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan *e-Filing* maka akan meningkatkan penggunaan sistem *e-Filing* tersebut.

Ermawati dan Delima (2016) menyimpulkan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wowor dkk (2014) yang mengemukakan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dyanrosi (2015) juga menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) yang menyimpulkan bahwa pengalaman tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H2: Pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

3. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan

pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem yaitu dalam hal ini *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Menurut Rahayu (2016) Persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jika pengguna *e-Filing* menganggap bahwa penggunaan *e-Filing* itu memberikan manfaat maka penggunaan sistem akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) membuktikan bahwa pengaruh persepsi kegunaan terhadap pengguna *e-Filing* ini memiliki hubungan yang signifikan.

Wibisono dan Toly (2014) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian Andi dan Sari (2017) juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-Filing*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Delima (2016) yang menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Cakmak, et al., (2011) juga mengemukakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) yang menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H3: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

4. Pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

Berdasarkan *Task Technology Fit* (TTF), ketika suatu teknologi mampu didukung dengan berbagai macam fitur yang sesuai maka akan meningkatkan kinerja secara langsung maupun tidak langsung. Dalam sistem *e-Filing* keamanan dan kerahasiaan sistem dapat terlihat dari adanya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah melakukan pendaftaran dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* (Wibisono dan Toly, 2014). Sistem yang baik adalah sistem yang dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna teknologi informasi. Sistem yang baik juga merupakan sistem yang dapat memberikan rasa aman kepada pengguna teknologi informasi dalam hal ini yaitu pengguna *e-Filing*. Keamanan sistem tersebut dapat dilihat dari data pengguna yang aman disimpan oleh sistem informasi (Desmayanti, 2012). Selain itu, data pengguna *e-Filing* harus terjaga kerahasiaannya agar tidak terdapat pihak lain yang mengetahui sehingga pihak yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses dan menggunakan data tersebut secara bebas. Dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan dalam *e-Filing* dapat dikatakan aman dan kerahasiaan dapat terjaga.

Wowor dkk (2014) dalam penelitiannya dengan judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* menghasilkan persepsi keamanan dan kerahasiaan

berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filing*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Andi dan Sari (2017) juga mengemukakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Daryatno (2017) juga mengemukakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Osesoga (2017) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Nurjannah dkk (2017) mengemukakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selanjutnya penelitian dari Rahayu (2017) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Wulandari dkk (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H4: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak

5. Pengaruh kesiapan teknologi terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa seseorang mau menggunakan suatu teknologi dapat dipengaruhi secara langsung maupun tidak langsung oleh persepsi manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut. Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh kesiapan setiap individu untuk menggunakan teknologi. Kemajuan dari pola pikir individu (Wajib Pajak) dapat mempengaruhi kesiapan teknologi. Menurut Desmayanti (2012) apabila Wajib Pajak dapat menerima penggunaan teknologi maka Wajib Pajak akan cenderung untuk menggunakan *e-Filing* sebagai sarana untuk melaporkan pajaknya. Selain pengaruh individu, pengaruh kesiapan teknologi juga terdapat pada teknologi itu sendiri. Teknologi yang dimaksud adalah internet dan komputer. Dimana internet dan komputer merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin terdapat teknologi berupa sarana komputer dan internet yang baik maka penggunaan *e-Filing* akan meningkat.

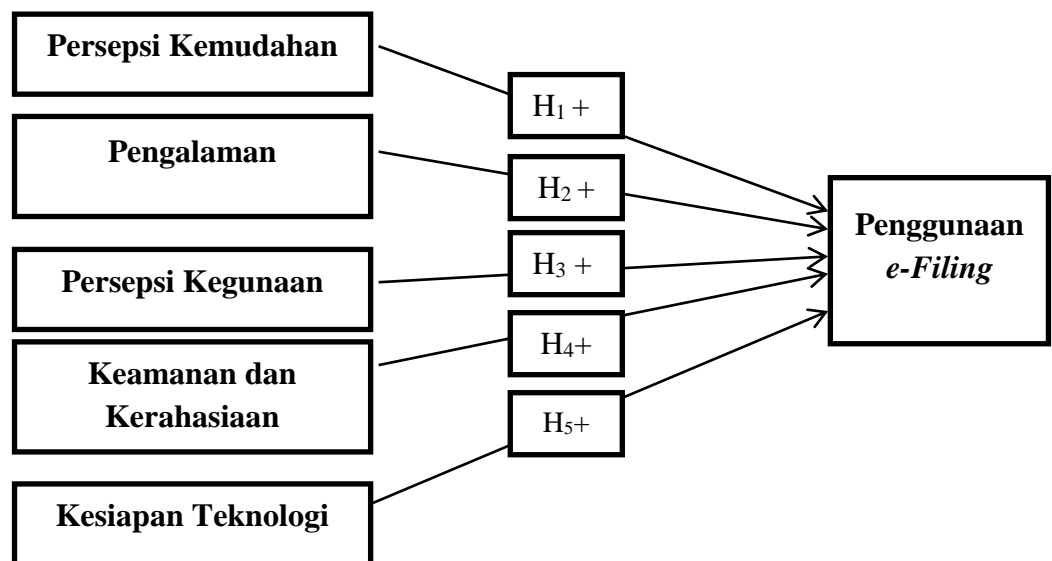
Wibisono dan Toly (2014) mengemukakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *e-Filing*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Andi dan Sari (2017) juga menyimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-Filing*.

Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) yang menyimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Devina (2016) juga mengemukakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H5: Kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak

C. Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* yang terdiri dari lima variabel independen yaitu persepsi kemudahan, pengalaman, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi dengan variabel dependen yaitu penggunaan *e-Filing*.



Gambar2.1