

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pembahasan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini yaitu terkait minat Wajib Pajak dalam penggunaan *E-filing*. Berikut akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang terkait persamaan dan perbedaan yang dapat mendukung penelitian sekarang.

##### 1. **Septyra Wahyuningtyas (2016)**

Penelitian Septyara Wahyuningtyas, (2016) meneliti tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-filing*. Variabel independen penelitiannya adalah Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kompleksitas, Kesukarelaan, Persepsi Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi, sedangkan variabel dependennya ialah Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing*. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT menggunakan *E-filing*. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* diperoleh 100 sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Model Technology Acceptance* (TAM) dengan program SPSS. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 0,05 Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kompleksitas, Kesukarelaan,

Persepsi Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku dalam menggunakan *E-filing*.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Septyara Wahyuningtyas, (2016) adalah variabel Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi serta Kompleksitas yang paling utama variabel yang akan dikaji ulang terkait fenomena yang telah dijelaskan di latar belakang, dan terkait analisis data yang digunakan. Analisis data penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan regresi linear berganda. Persamaan selanjutnya terletak pada sampel yang digunakan, penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT menggunakan *E-filing*.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Septyara Wahyuningtyas, (2016) yaitu terkait pada penggantian variabel Keamanan dan Kerahasiaan menjadi variabel Efektivitas Sistem dan Kelayakan Sistem. Peneliti yakin bahwa pertanyaan terkait variabel yang baru ini lebih lengkap dan jelas dalam menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang tertera di kuesioner.

## **2. Mirza Ayu Sugiharti (2015)**

Penelitian Mirza Ayu Sugiharti (2015) meneliti tentang Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti

hubungan antara Efektivitas sistem dan kelayakan sistem *E-filing* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Populasi dari penelitian terhadap ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan fasilitas *E-filing* pada bulan Januari sampai bulan Februari 2015 yaitu sebanyak 1.233 wajib pajak. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 responden yaitu didapat dari rumus *slovin*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linear berganda. Berdasarkan pengkajian yang telah dilakukan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi serta efektivitas sistem dan kelayakan sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Mirza Ayu Sugiharti (2015) yaitu terkait variabel independen yang digunakan antara lain Efektivitas sistem dan Kelayakan Sistem. Analisis data yang digunakan sama-sama menggunakan analisis linear regresi berganda. Persamaan selanjutnya terletak pada sampel yang digunakan yaitu menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan juga menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis linear berganda dan koefisien determinasi serta uji F dan Uji t.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan Mirza Ayu Sugiharti (2015) adalah variabel dependen yang digunakan, penelitian terdahulu menguji terkait kepuasan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *E-filing* sedangkan penelitian sekarang menguji terkait seberapa sering wajib pajak melaporkan SPTnya dengan menggunakan *E-filing*. Perbedaan selanjutnya terkait adanya variabel independen lain selain efektivitas sistem dan kelayakan sistem, variabel tersebut yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas serta kesiapan teknologi informasi.

3. **Risal C.Y. Laihad (2013)**

Penelitian Risal C.Y. Laihad, (2013) meneliti tentang Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Di Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaplikasian TAM pada system *E-filing*. Variabel penelitian ini yang digunakan adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan serta Sikap Terhadap Perilaku. Sampel di dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado yang pernah melaporkan SPT melalui *E-filing* atau yang telah mengetahui manual dari aplikasi *E-filing* tapi belum pernah mencobanya secara langsung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Analisis data yang digunakan untuk

menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model regresi berganda. Hasil dari pengujian hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) menyatakan persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*, hipotesis kedua (H2) menyatakan Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*, serta hipotesis ketiga (H3) menyatakan Sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Risal C.Y. Laihad (2013) adalah variabel dependennya yang digunakan yaitu seberapa sering Wajib Pajak dalam menggunakan *E-filing*, persamaan yang kedua terletak pada variabel Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan. Teori yang digunakan terkait dengan variabelnya yaitu sama-sama menggunakan teori TAM dan TTF. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan selanjutnya terletak pada teknik analisis yang digunakan, Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama menggunakan linear regresi berganda dalam analisis datanya.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Risal C.Y. Laihad (2013) yaitu terkait jika penelitian terdahulu pengukuran variabelnya menggunakan skala *likert* 5 poin, penelitian sekarang menggunakan skala *likert* 4 poin. Perbedaan selanjutnya terkait adanya variabel tambahan seperti Kompleksitas, Kesiapan Teknologi Informasi,

Efektivitas Sistem serta Kelayakan Sistem. Adapun perbedaanya penelitian sekarang tidak lagi menggunakan variabel Sikap terhadap perilaku.

#### **4. Desmayanti dan Zulaikha (2012)**

Penelitian Desmayanti Dan Zulaikha, (2012) meneliti tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. Variabel penelitian yang digunakan adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-filing*. Sampel penelitian di dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di kota Semarang yang melaporkan SPT Masa melalui *E-filing*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *E-filing*, sedangkan variabel Kerumitan berpengaruh negatif terhadap Intensitas perilaku dalam penggunaan *E-filing*.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti dan Zulaikha (2012) adalah sama-sama mengukur tingkat seberapa sering

Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan menggunakan *E-filing*. Teknik analisis data yang digunakan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis linear berganda.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti dan Zulaikha (2012) adalah sampel yang digunakan. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT masa melalui *E-filing*, sedangkan penelitian sekarang sampel penelitiannya yaitu menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT dengan menggunakan *E-filing*. Perbedaan lainnya terletak pada variabel yang digunakan, penelitian yang sekarang menambah variabel independennya yaitu Efektivitas Sistem dan Kelayakan Sistem.

##### **5. Azmi, A, C dan Bee, N, G (2010)**

Penelitian Azmi, A, C dan Bee, N, G (2010) meneliti tentang Penerimaan dari Sistem *E-filing* oleh Wajib Pajak Malaysia. Tujuan penelitian ini adalah meneliti faktor-faktor yang menyebabkan penerimaan *E-filing* antara pembayar pajak dengan menggunakan *Model Technology Acceptance* (TAM). Variabel yang digunakan penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan resiko yang dirasakan terhadap niat perilaku. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku.

Resiko yang dirasakan memiliki hubungan negatif terhadap persepsi kegunaan akan tetapi resiko yang digunakan tidak memiliki hubungan negatif terhadap variabel persepsi kemudahan. Sampel wajib pajak dipilih berdasarkan dua kriteria. Pertama, wajib pajak yang menerima gaji dipilih karena mereka adalah kelompok wajib pajak yang memenuhi syarat untuk *E-filing* sejak pelaksanaannya pada tahun 2006. Kedua, wajib pajak yang mengajukan pengembalian pajak mereka sendiri dianggap sebagai sampel dalam penelitian ini karena pengalaman dengan sistem *E-filing* mereka. SPSS dan Analisis Struktural peristiwa (AMOS) digunakan untuk menganalisis data.

Persamaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh A, C dan Bee, N, G (2010) adalah terkait variabel yang digunakan yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam penggunaan *E-filing*.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh A, C dan Bee, N, G (2010) adalah sampel yang digunakan dalam penelitian sekarang terkait seluruh wajib pajak yang melaporkan SPTnya sedangkan penelitian terdahulu menggunakan dua penilaian yaitu, Pertama, wajib pajak yang menerima gaji dipilih karena mereka adalah kelompok wajib pajak yang memenuhi syarat untuk *E-filing* sejak pelaksanaannya pada tahun 2006. Kedua, wajib pajak yang mengajukan pengembalian pajak mereka sendiri

dianggap sebagai sampel dalam penelitian ini karena pengalaman dengan sistem *E-filing* mereka.

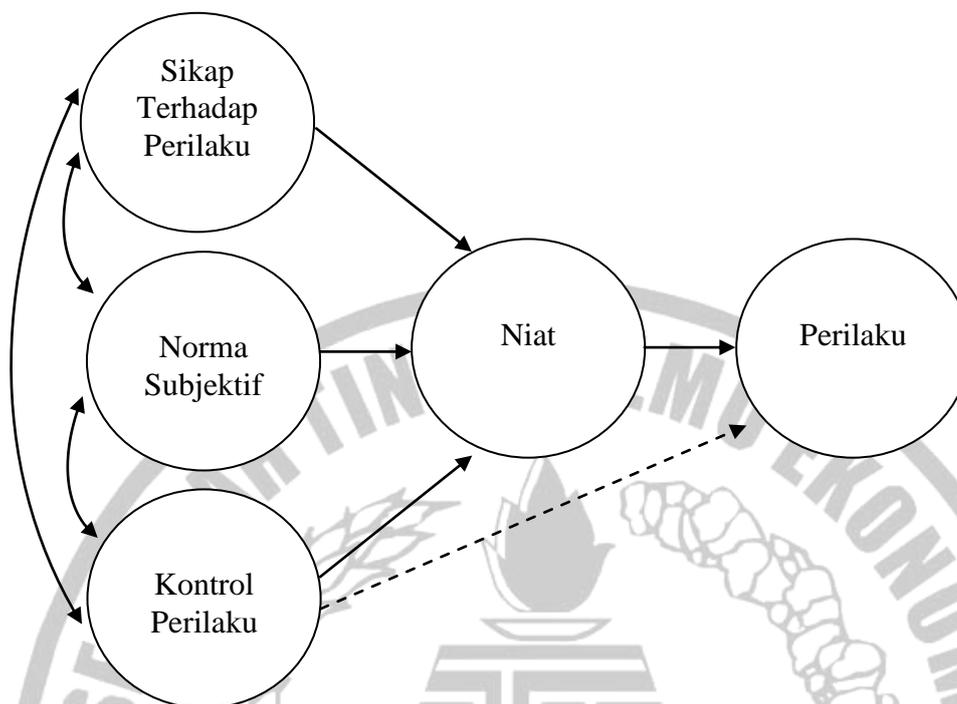
## 2.2 Landasan teori

Pada sub bab ini, akan diuraikan teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian sekarang.

### 2.2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

*Theory of planned behavior* (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu tentang persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavioral control*). Model teoritis layaknya *Theory of Reasoned Action* (Ajzen dan Fishbein, 1980), *Theory of planned behavior* (Ajzen, 1991), dan *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989; Davis, et al., 1989) dalam Azmi, A, C dan Bee, N, G (2010), menjelaskan hubungan antara keyakinan pengguna, sikap, niat dan penggunaan sistem yang sebenarnya.

Seperti dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), faktor sentral dalam *Theory of planned behavior* (TPB) adalah individu-individu yang mempunyai niat untuk melakukan perilaku tertentu. Niat diasumsikan menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku dalam diri seseorang, teori ini mengindikasikan seberapa keras orang bersedia untuk mencoba, berapa banyak dari upaya mereka berencana untuk mengerahkan, dalam rangka untuk melakukan perilaku. Gambar berikut merupakan skema dari teori.



Sumber : Icek Ajzen, *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50, 179-211 (1991)

Gambar : 2.1  
*Theory of planned behavior*

Semakin kuat niat yang terlibat dalam perilaku, maka seharusnya semakin besar kemungkinan kinerja yang didapat, hal tersebut menjelaskan bahwa niat perilaku dapat menemukan ekspresi dalam perilaku hanya jika perilaku yang dimaksud adalah di bawah kontrol kehendak pelaku tersebut, yang diartikan bahwa, seseorang dapat memutuskan pada kemauan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku.

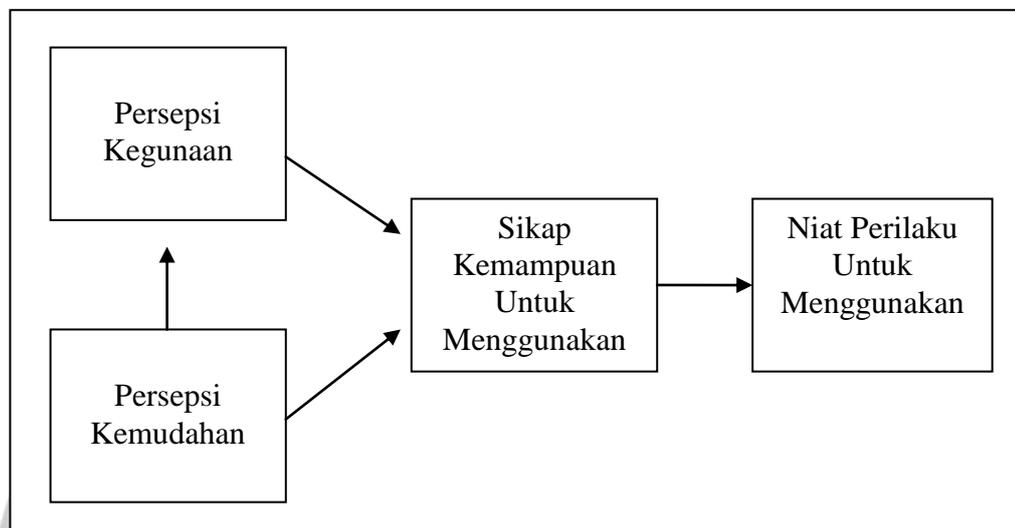
*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan dasar dari hipotesis ketiga. Hal ini menjelaskan bahwa individu tersebut memutuskan akan mempunyai minat dalam penggunaan *E-filing*, dimana keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seorang individu tersebut serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat perilaku. Sebaliknya apabila jika individu tersebut tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kerumitan atau kesulitan yang menghambat pelaksanaannya dalam kegiatan, maka individu tersebut tidak akan menggunakan *E-filing*, karena sikap individu tersebut beranggapan hal yang dikerjakan memberikan hasil positif atau tidak. TPB juga digunakan untuk dasar hipotesis keempat bahwa terdapat faktor Keyakinan perilaku yaitu yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut, yang artinya individu tersebut mempunyai kepercayaan siap atau tidak dalam menerima teknologi informasi yang ada.

### **2.2.2 Technology Acceptance Models (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) yaitu suatu teori yang memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna.

TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam

penggunaan teknologi (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*usefulness*).



Sumber : *Technology acceptance Model (TAM) Davis (1989)*

Gambar : 2.2  
*Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini digunakan sebagai hipotesis pertama dan kedua bahwa persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*Perceived Ease Of Use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) seseorang terhadap penggunaan Teknologi Informasi, yang selanjutnya akan menentukan apakah seseorang tersebut berniat untuk menggunakan teknologi informasi (*Intention*). Persepsi seseorang terhadap menangkap suatu informasi akan mempengaruhi sikap dalam menggunakan teknologi informasi dan seseorang tersebut akan menentukan apakah akan menggunakannya atau tidak.

### 2.2.3 ***Task Technology Fit (TTF)***

*Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). TTF menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna.

Goodhue dan Thompson (1995) mengembangkan ukuran TTF yang terdiri dari 8 faktor yaitu, kemudahan penggunaan/pelatihan, kualitas, *locatability*, otorisasi, kompatibilitas, ketepatan waktu, kehandalan sistem, dan hubungan dengan pengguna (Sumber : [http://is.theorizeit.org/wiki/Task-technology\\_fit](http://is.theorizeit.org/wiki/Task-technology_fit) diakses pada tanggal 03 April 2016 pukul 22.57 WIB). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan terdapat hubungan antar variabel dan sekaligus dapat menjadi indikator variabel.

*Task Technology Fit* (TTF) di dalam penelitian ini digunakan sebagai atas dasar hipotesis kelima dan hipotesis keenam yaitu Efektivitas Sistem dan Kelayakan Sistem merupakan suatu manfaat yang diberikan *E-filing* sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak dalam penggunaan *E-filing*. Berdasarkan penjelasan diatas, TTF merupakan suatu model untuk meningkatkan hasil kinerja ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat yang dikaitkan dengan fungsi penggunaannya.

#### **2.2.4 Wajib Pajak**

Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), menyebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Badan merupakan sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas (PT), perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, koperasi, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi politik, lembaga serta bentuk usaha lainnya dan bentuk usaha tetap.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, wajib pajak tersebut wajib mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan dan tempat kegiatan usaha wajib pajak dan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Fungsi dari Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yaitu sebagai sarana dalam administrasi yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak, untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

Sesuai dengan pasal 2 UU KUP yang sebelumnya sudah dijelaskan diatas, bahwa yang wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai berikut :

1. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas. Jangka waktu untuk mendaftarkan diri dan untuk memperoleh NPWP, paling lama 1 (satu) bulan setelah saat usaha, atau pekerjaan bebas tersebut mulai dilakukan.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas, yang jumlah penghasilannya samapi dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Jangka waktu untuk mendaftarkan diri dan untuk memperoleh NPWP, paling lama pada akhir bulan berikutnya.
3. Wajib Pajak badan. Jangka waktu untuk mendaftarkan diri dan untuk memperoleh NPWP badan, paling lama 1 (satu) bulan setelah saat pendirian dan kegiatan operasionalnya mulai dijalankan.

Mengacu pada sistem pemungutan pajak yang ada, di indonesia menganut prinsip *Self Assessment System*. Sistem ini mulai diterapkan sejak berlakunya UU KUP 1983. Sistem ini memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Hal ini mengajarkan Wajib Pajak terkait aspek kejujuran dan kepatuhan, dimana yang telah dijelaskan diatas, Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban yaitu menghitung, memperhitungkan,

membayar dan melaporkan pajaknya sendiri, serta tepat waktu, lengkap dan jelas dalam penyampaian SPTnya.

Terkait dengan kepatuhan yang dijalankan Wajib Pajak, batas waktu penyampaian Surat Penyampaian oleh Wajib Pajak berbeda-beda, (pasal 3 ayat (3) UU KUP No. 28 Tahun 2007) menjelaskan bahwa :

1. Untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi. Batas waktu penyampaian SPTnya adalah paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
2. Untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan. Batas waktu penyampaian SPTnya adalah paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
3. Untuk SPT Masa. Batas waktu penyampaian SPT Masa adalah paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak.

Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuannya dalam waktu yang ditentukan dan dalam penyampaian SPTnya isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dalam menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, maka Wajib Pajak tersebut akan dikenakan sanksi. Sanksi tersebut berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

#### **2.2.5 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan (UU KUP). Penyampaian

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban perpajakan yang telah dipenuhinya dalam Masa Pajak atau Tahun Pajak.

Berdasarkan peraturan yang dibuat oleh perundang-undangan pajak, Surat Pemberitahuan merupakan bentuk kebijakan yang diambil dengan menekankan pada fungsinya. Adapun fungsi dari Surat Pemberitahuan yaitu :

1. Bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
  - A. Pembayaran atau pelunasan pajak telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak.
  - B. Laporan tentang pemenuhan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek.
  - C. Harta dan kewajiban.
  - D. Pembayaran dari pemotong/pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
  - A. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.

- B. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak.
3. Bagi pemotong/Pemungut Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Peraturan Menkeu No. 181/PMK.03/2007 jo. 152/PMK.03/2009 membagi SPT yang berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) dan e-SPT, menjadi dua, yaitu :

1. **SPT Tahunan**, yaitu SPT untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. SPT Tahunan dibagi atas beberapa jenis formulir terkait Wajib Pajak yang bersangkutan. Jenis SPT Tahunan yaitu terdiri dari :
  - A. SPT Tahunan PPh WP Badan (formulir 1771 dan SPT 1771\$).
  - B. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (formulir 1770).
  - C. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (formulir 1770S).
  - D. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (formulir 1770SS).
  - E. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (formulir 1770\$).
2. **SPT Masa**, SPT yaitu untuk suatu Masa Pajak.

Menjelaskan uraian dari beberapa landasan teori diatas, bahwa Wajib Pajak yang telah memiliki syarat subjektif dan objektif perpajakan, maka Wajib Pajak tersebut harus memiliki NPWP dan salah satu kewajibannya yaitu menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Salah satu penyampaian SPT dapat

dilakukan melalui *E-filing*, pada sub bab selanjutnya akan dijelaskan terkait *E-filing* dan prosedur penyampaian SPT menggunakan *E-filing*.

#### **2.2.6 *Electroning Filling System dan Prosedur Penyampaian SPT melalui E-filing***

*E-filing* merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Layanan *E-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPTnya secara langsung pada aplikasi *E-filing* di DJP Online (Sumber : <http://www.pajak.go.id/E-filing> diakses pada tanggal 02 April 2016 Pukul 21.29 WIB).

Dengan adanya *E-filing* ini Wajib Pajak akan mendapatkan efisiensi waktu yang tepat dan cepat dalam pelaporan SPT, Wajib Pajak tidak lagi terkena biaya administrasi dan menghemat kertas, dengan berbentuk sistem *online* Wajib Pajak tidak perlu lagi ragu akan keakuratan dan ketepatan hasil perhitungan *input* data karena proses menggunakan *E-filing* sudah dilakukan secara komputerisasi otomatis.

Berdasarkan landasan teori yang dinyatakan oleh Mirza Ayu Sugiharti (2015) terkait Tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *E-filing* berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *E-filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) harus memiliki e-FIN. E-FIN sendiri merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat jendral Pajak.
2. Seorang Wajib Pajak yang telah mendapatkan e-FIN harus segera mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender.
3. Pendaftaran dilakukan dengan mencantumkan :
  - a. Alamat *e-mail*
  - b. Nomor *handphone*, hal tersebut digunakan untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi dan Bukti Penerimaan Elektronik.
4. Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *E-filing* dengan cara mengisi aplikasi *e-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas.
5. Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi *e-SPT* meminta kode verifikasi pada website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

6. Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* tersebut akan di tandatangi secara elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
7. Proses hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dapat dinyatakan lengkap apabila seluruh elemen digitalnya telah diisi.
8. Setelah dalam hal pengisian *e-SPT* tersebut dinyatakan lengkap, maka kepada Wajib Pajak akan diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan.
9. Bukti Penerimaan Elektronik tersebut disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat *e-mail*.
10. Penyampaian SPT Tahunan secara *E-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dapat dilakukan setiap saat.

Berdasarkan teori yang ada, yaitu terkait *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Models* (TAM), dan *Task Technology Fit* (TTF). Menjelaskan bahwa adanya kontrol kehendak dalam teori TPB, artinya bahwa seorang individu menginterpretasikan kesiapan individu tersebut dalam menerima teknologi yang baru, maka muncul variabel kompleksitas dan kesiapan teknologi informasi. Berkaitan dengan TAM, memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual, maka muncul variabel persepsi kegunaan dan kemudahan yang sekaligus mendukung dari teori TAM tersebut. TTF merupakan suatu model

yang menyediakan fitur sebuah dukungan untuk penggunanya, hal tersebut berkaitan dengan variabel efektivitas dan kelayakan sistem. Penjelasan lebih lanjut akan dibahas pada sub bab selanjutnya.

### **2.2.7 Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan secara langsung dapat mempengaruhi niat untuk mencoba dan menggunakan sistem *E-filing*. Jika Wajib Pajak merasakan manfaatnya, ia akan berniat menggunakan sistem *E-filing*, sebaliknya jika Wajib Pajak tidak merasakan manfaat sistem *E-filing*, maka Wajib Pajak tersebut tidak akan berniat untuk menggunakannya (Susanto, 2011) dalam Septyara Wahyuningtyas (2016). Berdasarkan teori dasar yang ada, yaitu bagaimana pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna dan apakah memiliki manfaat yang berguna bagi penggunanya. Davis (1989) dalam Martina Monisa (2012) menjelaskan pengukuran konstruk kegunaan (*usefulness*) yaitu terdiri dari :

1. Meningkatkan Performa.

Melalui sistem *online* kinerja yang didapat akan semakin cepat dan hasil perhitungan menggunakan sistem *E-filing* akan menjadi tepat dan akurat, karena dalam pengisian data terdapat langkah-langkah yang jelas. Jaman semakin berkembang, teknologi sistem informasi semakin maju dan semakin canggih. Dalam teknologi sistem tersebut dapat membuat sesuatu yang dikerjakan oleh penggunanya lebih mudah. Sebagai contoh, dengan menggunakan fasilitas *E-filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi melampirkan

lampiran pembukuan dan laporan keuangan yang biasanya digunakan secara manual dengan memakan banyak kertas, karena dalam *E-filing* data sudah terinput secara komputerisasi dan menghasilkan kinerja yang baik.

2. Meningkatkan Efektivitas.

Dengan menggunakan sistem yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak yaitu *E-filing*, diharapkan dapat membantu pekerjaan pengguna lebih cepat dan mudah. Cepat dalam memproses data mudah dalam pengisian setiap kolom yang ada yang berhubungan dengan pelaporan Surat Pemberitahuan.

3. Ramah Lingkungan.

Proses pelaporan SPT secara manual harus melalui tahapan-tahapan yang telah ada dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, penggunaan kertas pun yang paling utama. Akan tetapi dengan adanya fasilitas *E-filing*, sebagai warga negara indonesia yang menjadi Wajib Pajak ikut serta membantu menghemat energi dan sumber daya untuk melestarikan indonesia. Selain itu prosesnya *E-filing* jauh lebih sederhana dan tahapan pengisiannya lebih mudah jika dibandingkan dengan yang secara manual.

4. Menghemat Waktu

Dengan adanya fasilitas *E-filing* Wajib Pajak tidak perlu bersusah payah untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan Surat Pemberitahuanya, karena aplikasi *E-filing* dapat diakses dimana

pun dan kapan pun. Dengan demikian Wajib Pajak dapat memanfaatkan waktu untuk hal yang lebih produktif.

5. Membantu Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak memberikan layanan aplikasi *E-filing* kepada Wajib Pajak untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam hal menyampaikan SPT, sehingga Wajib Pajak akan semakin giat dan tidak malas melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 2.2.8 Persepsi Kemudahan

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan *E-filing* lebih mudah dan cepat sehingga akan mengurangi biaya administrasi apabila melaporkan SPT secara manual.

Davis (1989) dalam Martina Monisa (2012), menjelaskan beberapa indikator terkait dengan Persepsi Kemudahan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

1. Mudah dipelajari.

Mudah dipelajari untuk pertama kali penggunaan oleh Wajib Pajak yang mencoba pada saat input data. Dengan adanya petunjuk dan arahan serta pengertian pada setiap langkahnya, maka hal ini tidak akan menyulitkan Wajib Pajak pada saat proses penginputan data dan jika Wajib Pajak ingin menggunakan sistem ini dikemudian harinya tidak akan merasa kebingungan.

2. Mudah dalam penggunaan.

Suatu sistem dapat dikatakan mudah apabila sistem tersebut dapat mudah dioperasikan oleh penggunanya. *E-filing* memberi kemudahan akses pada saat membuka *website* dan akses perpindahan dari halaman satu ke halaman lainnya, dan dapat juga melakukan perpindahan ke tahap halaman sebelumnya.

3. Jelas dan dapat dipahami.

Pertanyaan yang tertera pada sistem *E-filing* terkait dengan Surat Pemberitahuan dapat mudah untuk dipahami oleh Wajib Pajak. Interaksi dengan sistem pun sangat terjaga, dengan adanya pertanyaan permintaan kode verifikasi yang dikirim melalui *email* ataupun *handphone* sistem akan memberikan pilihan kepada Wajib Pajak tersebut untuk menggunakan pilihan yang mana.

4. Mudah untuk beradaptasi.

Melalui adanya media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, hal ini dapat memudahkan untuk beradaptasi dengan sistem yang ada dan tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya.

5. Mudah untuk menjadi terampil.

Wajib Pajak merasa cekatan dalam menyelesaikan laporan SPTnya dengan menggunakan *E-filing*. Wajib Pajak mampu memahami petunjuk yang ada dan kemudian mengaplikasikannya ke dalam proses input data *E-filing*.

### **2.2.9 Kompleksitas**

Persepsi Kompleksitas sebagai tingkatan persepsi terhadap teknologi komputer yang dipersepsikan sebagai hal yang sulit dipahami dan digunakan. Wajib Pajak merasakan manfaat dari teknologi penggunaan *E-filing*, apakah pekerjaan yang dikerjakan menggunakan *E-filing* menjadi semakin cepat atau sebaliknya lebih lama dalam penyelesaiannya. Hasil penggunaan *E-filing* sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan pengguna, dalam hal ini Wajib Pajak memadukan dengan pekerjaan yang dijalankannya dengan teknologi *E-filing*. Menggunakan *E-filing* membahayakan komputer dan data pengguna, pernyataan ini menggambarkan bagaimana suatu kelengkapan sistem, contohnya, Seorang pengguna sistem secara *online* harus *login* terlebih dahulu didalamnya terdapat pin dan *password* sehingga tidak ada pengguna lain yang dapat membuka sistem yang telah ada. Sistem yang lebih lengkap tidak akan membahayakan suatu data yang ada didalamnya.

### **2.2.10 Kesiapan Teknologi Informasi**

Apabila Wajib Pajak dapat menerima adanya teknologi baru, Wajib Pajak pasti akan menggunakan *E-filing* dalam melaporkan pajaknya, dan apabila sebaliknya jika Wajib Pajak tersebut tidak siap dan lebih nyaman menggunakan cara yang lama yaitu penggunaan *dropbox* dan lain sebagainya maka ada pengaruh terhadap Minat Wajib Pajak dalam menggunakan *E-filing*. Adapun faktor yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, yaitu :

1. Tersedianya koneksi internet.

Pengguna akan secara siap dalam menjalankan teknologi yang baru, jika tersedianya koneksi yang cukup untuk dapat mengakses secara online. Karena dalam *E-filing* sistem akan terus bergerak secara bertahap sampai proses penginputan tersebut selesai, jika koneksi internet lambat maka akan menyulitkan penggunanya.

2. Tersedianya akses internet.

Tersedianya fasilitas yang memadai untuk Wajib Pajak dapat mengakses internet dengan mudah untuk terkoneksi langsung ke server. Apabila Wajib Pajak tidak kesulitan dalam mendapatkan akses yang mudah maka *E-filing* tersebut akan digunakan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan.

3. Paham akan teknologi.

Jaman semakin maju, pengguna internet harus paham terkait dengan proses yang akan dijalankannya, dengan adanya teknologi pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat. Akan tetapi penggunanya dituntut juga agar mengerti program yang dijalankan yang terkoneksi dengan internet.

4. Kecepatan Verifikasi Dalam Proses *E-Filing*.

Teknologi membantu penggunaannya untuk memudahkan pekerjaan yang ada tanpa harus khawatir hasil dari proses tersebut. Terdapat proses verifikasi antara kode yang diberikan oleh DJP kepada pengguna *E-Filing* melalui *handphone* atau *email* bahwa SPT tersebut telah tersampaikan

dengan cepat, baik dan benar kepada DJP serta pengguna mendapatkan bukti penerimaan Elektronik.

5. Kemudahan Untuk Melakukan Pekerjaan.

Teknologi memberikan kemudahan penggunanya dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan adanya *E-filing* Wajib Pajak lebih siap dalam penyampaian Surat pemberitahuannya. Di dalam *E-filing* terdapat proses untuk menghitung dasar pengenaan pajak secara akurat dan tepat sehingga Wajib Pajak tidak perlu menghitung secara manual.

**2.2.11 Efektivitas Sistem**

Menurut McLeod (2007:41) dalam Mirza Ayu Sugiharti (2015), efektivitas sistem adalah informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka jika Wajib Pajak menyimpulkan penggunaan *E-filing* memiliki Efektivitas Sistem dalam pelaporan SPTnya, maka Efektivitas Sistem berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya menggunakan *E-filing*. Menurut Bodnar (2000:700), bahwa indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi sebagai berikut :

1. Keamanan data.

Yaitu Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia.

2. Waktu (kecepatan dan ketepatan).

Yaitu hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam hubungannya dengan permintaan pengguna.

3. Ketelitian.

Yaitu ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Variasi laporan /output.

Yaitu output yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya.

5. Relevansi.

Yaitu relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk/keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data.

### 2.2.12 Kelayakan Sistem

Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangam sistem informasi terhadap pengguna (Arifin 2014:2) dalam Mirza Ayu Sugiharti (2015). Aspek kelayakan menurut O'Brien (2005:349) adalah :

1. **Kelayakan organisasi**

Seberapa baik sistem yang diusulkan mendukung prioritas strategi bisnis dalam organisasi.

2. **Kelayakan ekonomi**

Kelayakan ekonomi berkaitan dengan penghematan biaya yang diharapkan, peningkatan pendapatan, keuntungan meningkat, penurunan investasi yang dibutuhkan, dan jenis-jenis manfaat akan melebihi biaya pengembangan dan sistem operasi yang diusulkan. Sebagai contoh, jika sistem sumber daya manusia yang diusulkan tidak dapat menutupi biaya pengembangan, ia tidak akan disetujui, kecuali diamanatkan oleh peraturan pemerintah atau pertimbangan strategi bisnis.

3. **Kelayakan teknis**

*Hardware, software,* dan kemampuan jaringan, kehandalan, dan ketersediaan. kelayakan teknis dapat dibuktikan jika perangkat keras dan perangkat lunak yang mampu memenuhi kebutuhan sistem yang diusulkan terpercaya dapat diperoleh atau dikembangkan oleh bisnis dalam waktu yang diperlukan.

#### 4. **Kelayakan operasional**

kelayakan operasional adalah kemauan dan kemampuan manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok, dan lain-lain untuk beroperasi, penggunaan, dan mendukung sistem yang diusulkan. Misalnya, jika perangkat lunak untuk sistem *e-commerce* baru terlalu sulit untuk digunakan, pelanggan atau karyawan dapat membuat terlalu banyak kesalahan dan menghindari menggunakannya. Dengan demikian, hal itu akan gagal untuk menunjukkan kelayakan operasional.

##### **2.2.13 Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing***

Minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat terhadap suatu hal adalah suatu ukuran tentang tujuan seseorang untuk melakukan tindakan yang mempunyai nilai manfaat. Dapat dikatakan, minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *E-filing* adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem *E-filing*. TPB adalah individu-individu yang mempunyai niat untuk melakukan perilaku tertentu. Niat diasumsikan menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, teori ini mengindikasikan seberapa keras orang bersedia untuk mencoba, berapa banyak dari upaya mereka berencana untuk mengerahkan, dalam rangka untuk melakukan perilaku.

#### **2.2.14 Hubungan Antara Variabel Independen Dan Variabel Dependen**

Mengacu pada teori yang telah dijelaskan pada landasan teori diatas, maka terdapat hubungan antar masing-masing variabel satu dengan variabel yang lain, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Desmayanti dan Zulaikha, (2012) meneliti Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *E-filing*, hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh niat perilaku. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan pada tahun sebelumnya, yaitu oleh Azmi, A, C dan Bee, N, G (2010). Risal C.Y Laihah, (2013) sependapat demikian, bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku dalam penggunaan *E-filing*. Serta penelitian terhadulu tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Septyara Wahyuningtyas, (2016) menunjukkan hasil yang sama bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *E-filing*. Dapat disimpulkan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *E-filing* memberikan kegunaan (manfaat)

terhadap peningkatan produktivitas suatu pekerjaan maka, Wajib Pajak akan terus menggunakan *E-filing*.

## **2. Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Desmayanti dan Zulaikha, (2012) menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap fasilitas *E-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT secara *online* dan *realtime*. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan pada tahun sebelumnya, yaitu oleh Azmi, A, C dan Bee, N, G (2010), yaitu menunjukkan Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap niat perilaku. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Risal C.Y. Laihad, (2013) bahwa Persepsi Kemudahan mempengaruhi minat terhadap penggunaan *E-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Septyara Wahyuningtyas (2016) menunjukkan hasil yang sama yaitu, bahwa Persepsi Kemudahan mempengaruhi intensitas dalam menggunakan *E-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *E-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga minat dalam penggunaan *E-filing* dapat meningkat. Apabila Persepsi Kemudahan oleh Wajib Pajak dianggap dapat berpotensi dalam penggunaan sistem yang dapat mempersingkat waktu dalam pekerjaan, maka dapat disimpulkan Persepsi

Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya menggunakan *E-filing*.

**3. Kompleksitas Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Thomson, et al. (1991), menyatakan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, maka semakin rendah tingkat penyerapannya. Kerumitan akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*E-filing*) dengan alasan belum terbiasa dan mereka menganggap bahwa teknologi yang baru ini dapat membuang waktu dalam mempelajari sesuatu yang baru ini atau bahkan sulit untuk dipahami, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *E-filing*. Dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) mengungkapkan, ketika Wajib Pajak mempersepsikan bahwa *E-filing* itu rumit, maka mereka akan cenderung untuk tidak menggunakan *E-filing*. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitiannya yaitu, bahwa kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *E-filing*. Akan tetapi pernyataan tersebut tidak sesuai hasil dengan penelitian Septyara Wahyungtyas (2016), hasil yang diungkapkan pada penelitian ini menyatakan, bahwa kompleksitas berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *E-filing*. Berdasarkan dari hasil penjelasan diatas maka peneliti ingin menguji kembali hubungan antar variabel tersebut.

#### **4. Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Lai (2008) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012), mereview kesiapan teknologi, internet *self-efficacy*, dan pengalaman dalam pengoperasian komputer terhadap mahasiswa akuntansi professional di Malaysia. Hasilnya menunjukkan bahwa keyakinan, inovasi, ketidaknyamanan, ketidakamanan signifikan terhadap Kesiapan Teknologi. Hasil dari Desmayanti dan Zulaikha (2012) sependapat demikian, kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *E-filing*. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Septyara Wahyuningtyas (2016) bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *E-filing*. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi dan Wajib Pajak dapat menerima teknologi baru, maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *E-filing*.

#### **5. Efektivitas Sistem Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Goodhue dan Thompson (1995) mengembangkan ukuran TTF yang terdiri dari 8 faktor yaitu, kualitas, *locatability*, otorisasi, kompatibilitas, kemudahan penggunaan / pelatihan, ketepatan waktu produksi, kehandalan sistem, dan hubungan dengan pengguna. Mirza, *et al.* (2015), menyatakan

Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *E-filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang *dihasilkan E-filing*. Kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *E-filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, bahwa terkait penelitian yang dilakukan Mirza, *et al.* (2015), terdapat kesamaan dan didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Goodhue dan Thompson (1995), adanya kesamaan pendapat bahwa suatu efektifitas dan kelayakan sistem memberikan hasil yang memuaskan penggunanya. Pembahasan diatas didukung dengan hasil yang ditunjukkan oleh Mirza, *et al.* (2015), bahwa Efektivitas sistem dan kelayakan sistem secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kesimpulan menunjukkan bahwa, jika suatu sistem memberikan hasil manfaat yang memuaskan bagi penggunannya dan sistem tersebut layak untuk dipergunakan maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

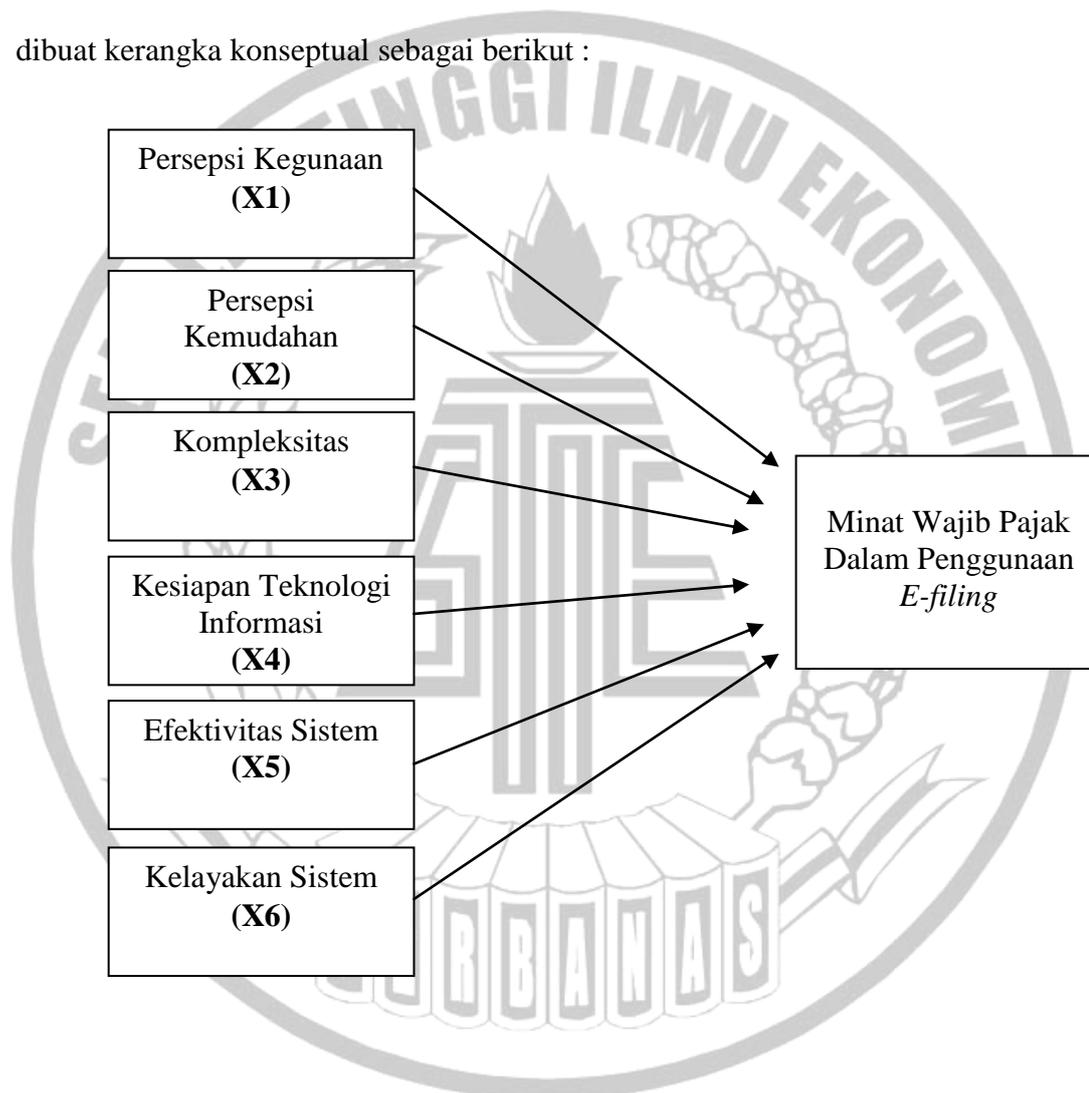
**6. Kelayakan Sistem Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.**

Secara langsung teori TTF yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna.

Arifin (2014:3) dalam Mirza, *et al.* (2015), bahwa kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers*. Dari penjelasan di atas terdapat persamaan pendapat yang menunjukkan bahwa suatu sistem dapat dikatakan memiliki kelayakan apabila memiliki kecocokan hasil dengan yang diharapkan pengguna dan pengguna merasa puas. Mirza, *et al.* (2015) menunjukkan hasil dari penelitiannya, yaitu bahwa Efektivitas sistem dan kelayakan sistem secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi serta pengujian secara parsial keduanya berpengaruh signifikan. Dan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak adalah kelayakan sistem, Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem *E-filing* layak sebagai sarana pelaporan pajak sehingga menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dan rasa ingin menggunakan *E-filing* tersebut meningkat.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas menunjukkan bahwa penentuan variabel sebagai Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam menggunakan *E-filing* yang nampak berbeda-beda. Maka dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.3  
Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model penelitian, hipotesis yang dapat dikaji pada penelitian ini adalah :

- H1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- H3 : Kompleksitas berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- H4 : Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- H5 : Efektivitas Sistem berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- H6 : Kelayakan Sistem berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*.
- 