

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

##### 1. **Dewa Gede Satria, Gede Adi dan Ni Kadek Sinarwati (2017)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah 100 orang Wajib Pajak pengguna fasilitas *e-filing* dengan *Simple Random Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS 19.0 *for Windows*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewa Gede Satria, Gede Adi dan Ni Kadek Sinarwati (2017) menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan

kesiapan teknologi Wajib Pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan pengujian dengan analisis regresi linier berganda.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan variabel kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak. Sedangkan, peneliti sekarang mengambil variabel penelitian mengenai kemudahan penggunaan *e-filing*.

## 2. Puspita Rama pa dan Yuliadi (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Pada penelitian ini variabel yang

digunakan adalah persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan pelayanan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak di Kota Batam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan, dan kepuasan pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan variabel kemudahan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan pelayanan

fasilitas *e-filing*. Sedangkan, peneliti sekarang hanya mengambil variabel penelitian mengenai kemudahan.

- b. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan Wajib Pajak di Kota Batam. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

### 3. Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 270 responden yang terdaftar pada KPP Pratama di daerah Pondok Gede. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

fasilitas *e-filing*. Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan pengujian dengan analisis regresi linier berganda.
- b. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan variabel independen yang terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Sedangkan, peneliti sekarang mengambil variabel penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan.

#### **4. Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, kerahasiaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Pada penelitian ini

variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, kerahasiaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan rumus dengan nilai kritis sebesar 10% maka sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 99 sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan regresi sederhana. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna sistem *e-filing*. Namun, Ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna sistem *e-filing*.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan ketepatan waktu yang menjelaskan pengaruh kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan 99 sampel dengan nilai kritis 10%. Sedangkan, peneliti

sekarang menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

- b. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, kerahasiaan. Sedangkan, peneliti sekarang mengambil variabel penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan ketepatan waktu.

#### 5. **Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor penentu yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Pribadi dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak di Kota Surabaya yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya

Rungkut. Sedangkan, ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi dan ketepatan waktu yang menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna sistem *e-filing*.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan pengujian dengan analisis regresi linier berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu dan kerahasiaan. Sedangkan, peneliti sekarang mengambil topik penelitian hanya mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan ketepatan waktu.
- b. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP



Rungkut. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

#### 6. Amilin dan Ana Nurjanah (2014)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kemudahan dalam penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan serta kerahasiaan fungsi fasilitas elektronik perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kemudahan dalam penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan serta kerahasiaan penggunaan *e-filing*. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Ana Nurjanah (2014) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan pengujian dengan analisis regresi linier berganda.

- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan variabel kemudahan penggunaan *e-filing*.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kemudahan dalam penggunaan, kemanfaatan, dan keamanan serta kerahasiaan penggunaan *e-filing*. Sedangkan, peneliti sekarang mengambil variabel kemudahan penggunaan *e-filing* saja.
- b. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah Wajib Pajak Badan. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

**7. Mariam Rehman and Vatcharaporn Esichaikul, Muh Kamal (2012)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang memungkinkan warga negara untuk mengadopsi layanan *e-Government* dalam masyarakat yang berada pada tahap awal adopsi *e-Government*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah niat untuk mengadopsi layanan *e-government*, kualitas layanan, desain situs web, keamanan dan kepercayaan, *e-readiness*, niat untuk mengadopsi layanan *e-government*, tingkat *e-government* terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat warga negara untuk mengadopsi layanan *e-government* di

Pakistan. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 138 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis reliabilitas, validitas konstruk, dan analisis regresi bertahap. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mariam Rehman and Vatcharaporn Esichaikul, Muhammad Kamal (2012) menunjukkan bahwa layanan *e-Government*, baik untuk mendapatkan informasi atau untuk melakukan transaksi menggunakan situs web pemerintah. Kualitas informasi ditemukan menjadi variabel yang signifikan ketika mendapatkan informasi dari situs web pemerintah. Persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan keamanan transaksi merupakan variabel yang signifikan yang memengaruhi niat warga negara untuk melakukan transaksi dengan pemerintah.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan variabel kualitas informasi dan kemudahan penggunaan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu yaitu responden di Pakistan. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan

Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

- b. Teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah analisis reliabilitas, validitas konstruk, dan analisis regresi bertahap. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan analisis regresi berganda.

**8. MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari (2011)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh dimensi kualitas layanan elektronik pada kepuasan pengguna *e-filing* di Wilayah Utara Malaysia. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa terhadap penggunaannya. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 175 responden menggunakan metode survei. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor, reliabilitas, analisis korelasi, dan regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari (2011) menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi: membangun kepercayaan, persepsi layanan, fleksibilitas, kualitas informasi: akurasi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna sistem pajak penghasilan *e-filing* di Wilayah Utara Malaysia. Kualitas sistem memiliki dampak

parsial pada kepuasan pengguna karena dua dari empat dimensi kualitas sistem menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Temuan ini harus membantu Dewan Pendapatan Darat Malaysia dalam merumuskan strategi baru untuk meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing* untuk mencapai tujuan mereka yaitu memiliki 80% Wajib Pajak Malaysia untuk menggunakan *e-filing* di masa depan. Peneliti masa depan harus mempertimbangkan atribut lain selain faktor dimensi kualitas layanan elektronik untuk memperluas penelitian ini.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu yaitu responden di Wilayah Utara Malaysia. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.

## 9. Gita Gowinda Kirana (2010)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional terhadap kapuasan pengguna *e-filing*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di Semarang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS 16.0.. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gita Gowinda Kirana (2010) menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi, kualitas sistem, secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual dan dampak individual secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak organisasional.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu menggunakan variabel independen kualitas sistem dan kualitas informasi.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS 16.0. Sedangkan, peneliti sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda.

**10. Amitabh Ojha, G.P. Sahu and M.P. Gupta (2009)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki kemungkinan pendahuluan niat perilaku profesional muda India (BI) untuk menggunakan layanan pengisian pajak penghasilan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah sistem PEOU, PIIT, RA, HELPC, PERF, IMAGE, dan COM terhadap BI. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari mahasiswa teknik dan manajemen yang lulus di dua universitas teknis di India Utara. Survei ini diselenggarakan pada bulan April 2008. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amitabh Ojha, G.P. Sahu and M.P. Gupta (2009)

menunjukkan bahwa anteseden dari profesional muda India BI untuk menggunakan layanan pajak penghasilan adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan, inovasi pribadi dalam teknologi informasi, keunggulan relatif (RA), kinerja layanan pengisian, dan kompatibilitas (COMP).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu menggunakan variabel kemudahan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan, inovasi pribadi dalam teknologi informasi, keunggulan relatif, kinerja layanan pengisian, dan kompatibilitas. Sedangkan, peneliti sekarang hanya mengambil variabel penelitian mengenai persepsi kemudahan saja.
- b. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu yaitu menggunakan sampel professional muda di India. Sedangkan, sampel yang digunakan peneliti sekarang yaitu Wajib Pajak yang bekerja di PT. Rajawali Penanggungan.



## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 1989). Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan sikap atau reaksi pengguna suatu teknologi, sikap pengguna yang muncul dari penerimaan teknologi dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak dan teknologi informasi yang dimaksud adalah e-filing. Sehingga *Technology Acceptance Model* pada penelitian ini berkaitan dengan perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing.

Teori ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Kesimpulannya, teori TAM ini dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam manfaat pengguna. Model ini menggambarkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*).

### 2.2.2 Teori *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen, 1991). Teori ini menjelaskan terkait perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu dikarenakan adanya niat untuk berperilaku. Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms* (Fishbein dan Ajzen, 1975), sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). *Perceived behavioral control* sebagai mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan juga keterbatasan-keterbatasan dari sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya (Hsu and Chiu 2002). Disini merupakan faktor-faktor *Theory of Planned Behavior* yaitu sebagai berikut:

#### 1. Sikap terhadap perilaku

Sikap terhadap perilaku merupakan kecenderungan untuk menanggapi hal yang disenangi ataupun yang tidak disenangi pada suatu objek, orang, institusi atau peristiwa (Ajzen, 1991). Sikap terhadap perilaku dianggap sebagai variabel pertama yang mempengaruhi niat berperilaku. Ketika seorang individu menghargai positif suatu perbuatan, maka ia memiliki kehendak untuk melakukan perbuatan tertentu. Pandangan tentang suatu

perilaku dipengaruhi oleh keyakinan (*Behavioral Beliefs*) sebagai akibat dari tingkah laku yang dilakukan. Keyakinan individu meliputi *beliefs strength* dan *outcome evaluation*. Pandangan atas perilaku diyakini mempunyai dampak langsung terhadap kehendak untuk berperilaku yang kemudian diafiliasikan dengan kontrol perilaku persepsian dan norma subjektif (Ajzen, 1991).

## 2. Persepsi kontrol perilaku

Kontrol perilaku persepsian adalah ukuran kepercayaan seseorang mengenai seberapa sederhana atau kompleksnya melaksanakan suatu perbuatan (Hogg dan Vaughan, 2005). Kontrol perilaku dapat juga diartikan sebagai pemahaman mengenai sederhana atau kompleksnya dalam melakukan perbuatan atas dasar pada pengalaman terdahulu dan kendala yang dapat dicari solusinya dalam melakukan suatu perbuatan (Feldman, 1995). Seseorang yang mempunyai sikap dan norma subjektif yang mendukung dalam melakukan perbuatan tertentu akan sangat bergantung pada dukungan kontrol perilaku persepsian yang ia miliki. Keberadaan faktor pendukung memberikan peran penting dalam hal pengendalian atas kontrol perilaku. Begitu pula sebaliknya, semakin sedikit faktor pendukung yang dirasakan oleh suatu individu maka individu tersebut akan kesulitan untuk memahami perilaku yang dilakukan (Ajzen, 2005).

### 3. Norma Subyektif

Norma subjektif merupakan pengakuan desakan sosial dalam memperlihatkan suatu perilaku khusus (Kreitner dan Kinicki, 2001). Norma subjektif adalah manfaat yang memiliki dasar terhadap kepercayaan (*belief*) yang memiliki istilah *normative belief* (Ajzen, 2005). *Normative belief* adalah kepercayaan terhadap kesepahaman ataupun ketidaksepahaman seseorang ataupun kelompok yang mempengaruhi individu pada suatu perilaku. Pengaruh sosial yang penting dari beberapa perilaku berakar dari keluarga, pasangan hidup, kerabat, rekan dalam bekerja dan acuan lainnya yang berkaitan dengan suatu perilaku (Ajzen, 2006). *Fishbein dan Ajzen* (1975) mengatakan bahwa kekuatan sosial menjadi bagian dari norma subjektif. Kekuatan sosial yang disebutkan sebelumnya terdiri dari reward atau punishment. menurut Ajzen (2005) cenderungnya suatu individu memiliki pemahaman bahwa individu tersebut menyarankan untuk melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan akan semakin besar, sebaliknya apabila memberikan sugesti untuk tidak melaksanakan suatu perilaku maka tekanan sosial yang dirasakan cenderung berkurang.

#### 2.2.3 *E-filing*

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan pajak dimana saja dan kapan saja, serta dapat memperoleh konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Cara penyampaian SPT tersebut sudah diatur oleh Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam Pasal 1 “Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak”.

*E-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa lebih tinggi karena merekam sendiri SPT nya serta tingkat keamanan jauh lebih terjamin dikarenakan data tersebut langsung masuk ke *data base* milik Direktur

Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk. *E-filling* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Oleh karena itu, Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Alat kelengkapan *e-filling* meliputi:

1. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
2. Surat permohonan memperoleh *e-FIN*
3. *E-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number*
4. *Digital Certificate*
5. *E-SPT*
6. Bukti penerimaan *E-SPT*

#### **2.2.4 Kualitas Sistem**

Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut Shannon dan Weaver (2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas sistem dalam sistem

informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa system. Dalam pengukuran suatu sistem tersebut berkualitas atau tidak diperlukanya indikator untuk dapat mengukur seberapa berkualitasnya sistem *e-filing* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-filing* dalam bentuk kuesioner. Indikator yang terdapat pada kualitas sistem menurut Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4) adalah :

1. *Reliability* (Keandalan)

Menggambarkan kemampuan suatu aplikasi atau sistem yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti handal dalam proses pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi yang dibutuhkan.

2. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Menggambarkan kemampuan sistem informasi dalam melakukan berbagai perubahan yang berkaitan dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

### 3. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Mengukur kepuasan pemakai dari sisi kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

#### **2.2.5 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai et al.,2012). Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut informasi tidak dapat lepas dengan suatu data, dikarenakan dasar dari informasi adalah data. Dimana data ini telah diolah sehingga menjadi bentuk yang berguna bagi penerima atau pengguna informasi tersebut. Suatu kesalahan dalam mengambil atau memasukkan data, serta mengolah data dapat menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Oleh karena itu, data yang diberikan oleh Wajib Pajak ketika melakukan pengisian SPT menggunakan *e-filing* harus terjamin kebenarannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan dapat digunakan untuk membuat keputusan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik yaitu kesuksesan informasi berdasarkan seberapa besar informasi yang dapat



disampaikan kepada pengguna informasi. Menurut Ratih (2009), menyatakan bahwa kualitas informasi dapat juga berarti menentukan kesuksesan berdasarkan suatu gambaran yang mudah dipahami oleh pengguna maka system informasi tersebut dapat dikatakan informasi tersebut berkualitas atau sukses. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Informasi yang dihasilkan harus memenuhi kriteria yang akan menggunakan informasi tersebut. Kelengkapan isi dari informasi merupakan hal yang sangat penting karena merupakan faktor utama untuk membuat keputusan.

Dalam pengukuran suatu kualitas informasi diperlukanya indikator untuk dapat mengukur seberapa berkualitasnya informasi yang terkait dengan sistem *e-filing* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-filing* dalam bentuk kuesioner. Kualitas informasi memiliki indikator yang dikemukakan oleh Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini, (2011:13) adalah :

1. Akurat

Informasi dikatakan akurat jika informasi yang disajikan bebas dari kesalahan, tidak bias dan secara akurat dapat mewakili suatu peristiwa.

2. Relevan

Informasi dikatakan relevan jika informasi dapat mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan dalam pengambilan keputusan untuk membuat suatu prediksi, mengkonfirmasi, atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya. Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Lengkap

Informasi dikatakan lengkap jika informasi tidak meninggalkan aspek-aspek penting dari suatu peristiwa yang merupakan dasar masalah atau aktivitas yang diukur.

4. Tepat waktu

Informasi dikatakan tepat waktu jika informasi diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambil keputusan menggunakannya dalam membuat suatu keputusan dan disajikan dengan *up-to-date*.

### 2.2.6 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) merupakan kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi sebagai ukuran dimana individu tersebut beranggapan bahwa system teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono,2007). Kemudahan penggunaan disini bukan hanya berkaitan dengan kemudahan untuk mempelajari serta menggunakan suatu sistem atau teknologi melainkan mengacu pada kemudahan dalam melakukan pekerjaan atau dapat mempermudah seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan sistem dibandingkan mengerjakan secara manual (Gowinda, 2010).

Davis (1989) mengungkapkan persepsi kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang artinya ketika seseorang menggunakan sistem, orang tersebut memerlukan waktu dalam mempelajari dikarenakan sistem tersebut sederhana, mudah dipahami, dan juga sudah dikenal (*familiar*) sehingga pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya

sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Dalam pengukuran suatu persepsi kemudahan diperlukanya indikator untuk dapat mengukur seberapa persepsi kemudahan tersebut dalam penggunaan sistem informasi yang terkait dengan sistem *e-filing* tersebut. Indikator diperlukan karena persepsi kemudahan merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator persepsi kemudahan diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai persepsi kemudahan *e-filing* dalam bentuk kuesioner. Davis (1989) dalam Matina Monisa (2012), menjelaskan beberapa faktor terkait dengan persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi yang meliputi :

1. Mudah dipelajari.  
Mudah dipelajari untuk pertama kali penggunaan oleh wajib pajak yang mencoba pada saat input data.
2. Mudah dalam penggunaan.  
*E-filing* memberi kemudahan akses pada saat membuka *website* dan akses perpindahan dari halaman satu ke halaman lainnya.
3. Jelas dan dapat dipahami.  
Pertanyaan yang tertera pada sistem *e-filing* terkait dengan Surat Pemberitahuan dapat mudah untuk dipahami oleh Wajib Pajak.
4. Mudah untuk beradaptasi

Adanya media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang dapat memudahkan penggunanya 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*.

### 2.2.7 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu variabel yang penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan. Dikarenakan informasi yang terlambat atau usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan dalam suatu pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi pengguna suatu sistem informasi tersebut. Menurut Grogory dan Van Horn (1963) menyatakan, bahwa secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu.

Tepat waktu menurut Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) yaitu dapat diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat

digunakan sebagai dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Menurut Bernardin dan Russel (2000) yaitu merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain. Indikator dalam ketepatan waktu diantaranya adalah dapat memberikan efisiensi dan fleksibilitas waktu.

### **2.2.8 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berasal dari Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Menurut Kotler (2005) dan Seddon dan Kiew (1994), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan pengguna mencakup terkait antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka

pelanggan akan merasa tidak puas. Selain itu kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi (Pratama, 2008).

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

Dalam pengukuran suatu kepuasan pengguna diperlukanya indikator untuk dapat mengukur seberapa kepuasan pengguna tersebut dalam penggunaan sistem informasi yang terkait dengan sistem *e-filing* tersebut. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten

yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kepuasan pengguna diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai persepsi kemudahan *e-filling* dalam bentuk kuesioner.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah:

1. *Content* (Isi).

Kelengkapan isi yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem.

2. *Format* (Format).

Tampilan mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem.

3. *Easy of use* (Mudah digunakan).

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem.



## 2.2.9 Hubungan Antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

### 1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-filing*

*Theory of Planned Behaviour* (TPB) menyatakan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Apabila *e-filing* memiliki sistem yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan sistem *e-filing* akan tinggi. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pernyataan tersebut juga sejalan dengan Seddon dan Kiew (1995) dan Livari (2005) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*).

Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dapat disimpulkan

dari penelitian-penelitian tersebut bahwa semakin wajib pajak puas terhadap kualitas sistem yang diberikan oleh *e-filing*, maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.

## 2. **Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*.**

*Theory of Planned Behaviour* (TPB) menyatakan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh kepuasan (manfaat). Teori tersebut didukung oleh pernyataan DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh

positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filing* tersebut.

### **3. Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*.**

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam manfaat pengguna. Model ini menggambarkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan manfaat (*usefulness*). Terkait penelitian yang dilakukan oleh Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Dapat disimpulkan bahwa semakin *e-filing* memberikan

kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*.

Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha wajib pajak dalam kerumitan mengisi SPT melalui *e-filing*. Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, karena dianggap tidak menyulitkan dan pengguna merasa puas. Sehingga kemudahan penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi sikap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dengan sistem yang lebih mudah digunakan oleh penggunanya akan menciptakan rasa kepuasan wajib pajak yang muncul akibat kemudahan penggunaan *e-filing*.

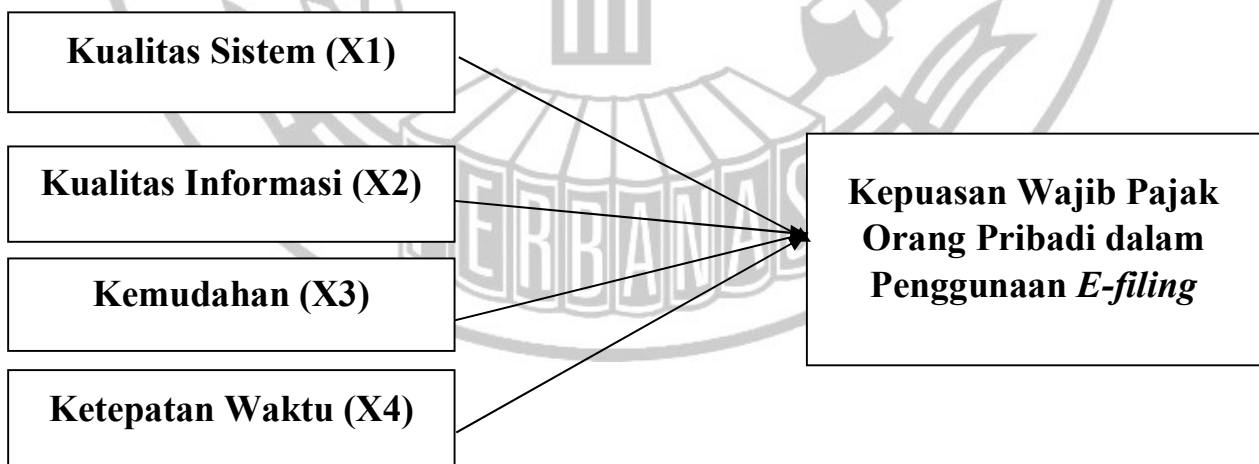
#### **4. Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing.**

*Theory of Planned Behaviour* (TPB) menyatakan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Apabila *e-filing* dapat menjadikan pelaporan SPT menjadi tepat waktu maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga individu tersebut dapat memperoleh kepuasan (manfaat).

Terkait penelitian yang dilakukan oleh Dina Dwi Ningrum dan Andi (2016) menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukkan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang telah terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Ketepatan waktu yang didapatkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika pengguna *e-filing* terbantu dengan pelaporan SPT yang membuatnya tepat waktu dalam penyampaiannya maka akan memuaskan pengguna *e-filing* tersebut.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat disajikan pada penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- H2 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- H3 : Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
- H4 : Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

