



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

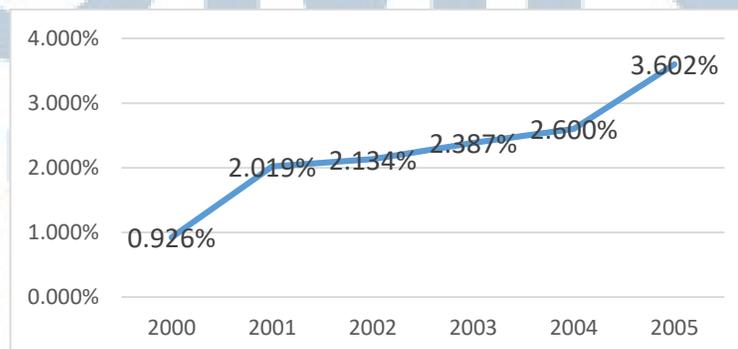
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi semakin mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dapat membantu masyarakat dalam membantu pekerjaannya. Pada awalnya masyarakat harus mengeluarkan kemampuan fisiknya yang cukup besar untuk melakukan pekerjaan. Akan tetapi, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah dalam berkomunikasi dan menyebarkan informasi (www.inet.net.id). Pemanfaatan teknologi informasi di Indonesia terus mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari persentase pengguna internet yang semakin meningkat dari tahun 2000 sampai tahun 2005.

Gambar 1.1
Persentase Pengguna Internet di Indonesia (2000-2005)



Sumber: data.worldbank.org

Persentase pengguna internet di Indonesia merupakan persentase berdasarkan jumlah populasi penduduk di Indonesia. Berdasarkan Gambar 1.1, terdapat 0,926% dari populasi penduduk Indonesia yang menggunakan internet di tahun 2000. Pada tahun 2001 sebanyak 2,019% penduduk Indonesia menggunakan internet dan meningkat hingga tahun 2005, yaitu sebanyak 3,602% penduduk Indonesia yang menggunakan internet.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi pajak khususnya di bidang teknologi informasi dan basis data. Reformasi pajak di bidang teknologi informasi dan basis yaitu dengan disediakannya sarana pelaporan pajak berbasis *online*, yaitu *e-Filing* pada tahun 2004. Sebelum adanya *e-Filing*, dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Wajib Pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos. Dengan itu maka diperlukan sumber daya manusia yang banyak dan juga tempat yang luas, serta waktu proses yang lambat karena dikirim secara manual (Lie dan Sadjarto, 2013). Puncak kunjungan Wajib Pajak akan terjadi pada bulan Maret, karena pada bulan tersebut merupakan batas terakhir pengumpulan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Pada saat ini Kantor Pajak memiliki antrean yang panjang (www.online-pajak.com). Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak mengantre hingga tengah malam di batas akhir pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi (www.liputan6.com). Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaporan pajak, yaitu DJP memiliki beban administrasi yang cukup besar untuk melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Selain itu biaya

yang dibutuhkan untuk proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama. Dan juga DJP mementingkan inovasi berbasis teknologi untuk proses administrasi perpajakan yang lebih ramping (www.online-pajak.com).

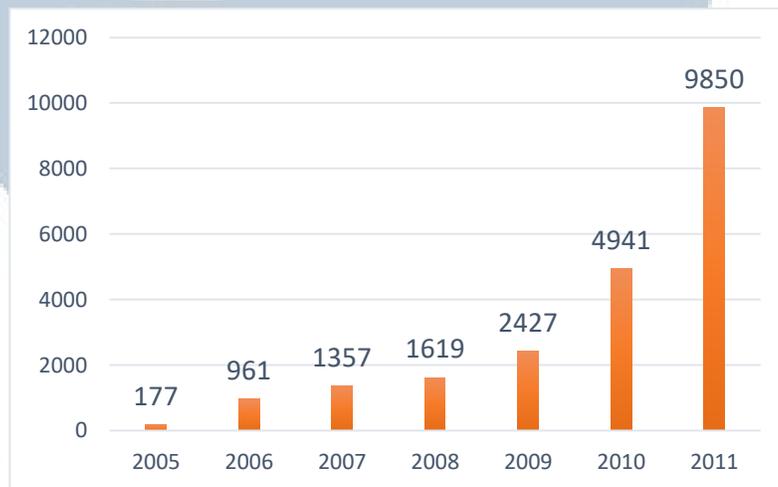
Direktorat Jenderal Pajak membuat cara dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian SPT (www.kemenkeu.go.id). Cara yang dilakukan adalah dengan reformasi pada bidang teknologi informasi dan basis data sesuai dengan pilar yang dijadikan dasar dilakukannya reformasi pajak seperti penyediaan aplikasi pajak *online*, yaitu *e-Filing*. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan atau SPT orang pribadi atau badan secara elektronik yang dapat diakses melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* (www.pajak.go.id). *E-Filing* atau lapor pajak *online* ini dapat mengurangi antrean di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban mereka untuk mengurus perpajakan (www.online-pajak.com). Dengan adanya *e-Filing* situasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mengalami perubahan karena penerapan teknologi digital yang berjalan efektif sehingga penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menjadi lebih sederhana (www.liputan6.com). Jika sebelumnya terdapat antrean panjang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjelang akhir masa pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi, setelah adanya *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak terlalu padat antrean.

Dengan hadirnya sistem lapor SPT *online* memberikan beragam manfaat bagi Wajib Pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, yaitu mempermudah proses perekamaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak *online* tentu menghemat lebih banyak waktu. Selain itu, mengurangi pertemuan langsung Wajib Pajak dengan petugas pajak. Hal ini berarti bahwa Wajib Pajak tidak harus selalu datang ke KPP. Kemudian mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT *online* bertujuan agar mengurangi jumlah Wajib Pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang dan mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem *online* tentu akan mengurangi penggunaan penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh Wajib Pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan (www.online-pajak.com).

Pada 14 Mei 2004, dikeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Penyedia Jasa Aplikasi tersebut dapat diakses melalui www.spt.co.id, www.pajakku.com, www.eform.bri.co.id, www.online-pajak.com, aspbni.bni.co.id, dan klikpajak.id serta melalui PT Prima Wahana Caraka. Pada tahun 2011, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai membangun sistem penyampaian SPT Tahunan secara elektronik sendiri. Akan tetapi, sistem ini masih terbatas hanya untuk Wajib Pajak

Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS. Perkembangan pengguna *e-Filing* pada tahun 2005 sampai tahun 2011 adalah sebagai berikut.

Gambar 1.2
Perkembangan Pengguna *e-Filing* (2005-2011)



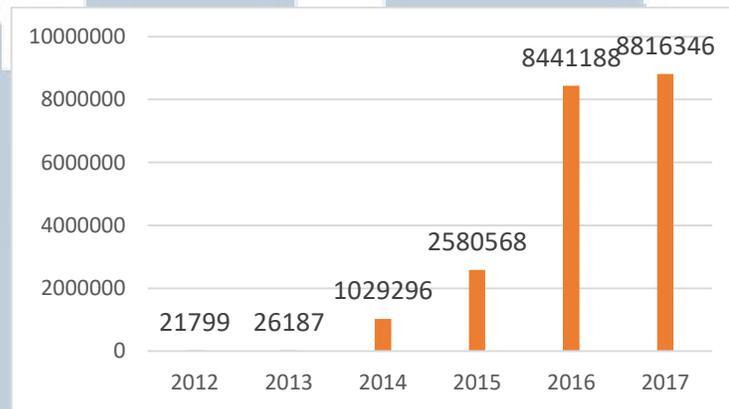
Sumber: Laporan Tahunan DJP

Berdasarkan Gambar 1.2, perkembangan pengguna *e-Filing* pada tahun 2005 sebanyak 177 Wajib Pajak dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini karena ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai kemudahan dan manfaat *e-Filing* yang diwajibkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-20/PJ/2005 tentang penunjukan PT Mitra Pajakku sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Pada tahun 2011 terdapat 9.850 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan Surat

Pemberitahuannya. Hal ini terlihat bahwa Wajib Pajak secara perlahan mulai bermigrasi ke *e-Filing*. Sejak tahun 2012, penyampaian SPT Tahunan melalui *e-Filing* dapat disampaikan melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) dan *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang beralamat di www.pajak.go.id.

Pada tahun 2014, DJP juga membuat situs *DJP Online* (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik (www.online-pajak.com). *E-Filing* pada laman *DJP Online* telah mengalami perkembangan seperti telah disediakan fasilitas berupa formulir pengisian langsung bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk jenis formulir 1770S dan 1770SS, serta fasilitas unggah SPT bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk jenis formulir 1770 dan 1771 yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* maupun *e-form* (www.pajak.go.id) sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan. Melalui peraturan ini Ditjen Pajak mengatur bagaimana Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunannya untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, SPT 1770, SPT 1770S dan 1770SS, serta SPT Tahunan Pembetulan (www.pajak.go.id). Dalam peraturan tersebut Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi Nonkaryawan dapat menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-Filing* pada laman Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan untuk *e-form* sendiri mulai diperkenalkan dan digunakan sejak tahun 2017. Perkembangan jumlah pengguna *e-Filing* dari tahun 2012 sampai tahun 2017 adalah sebagai berikut.

Gambar 1.3
Perkembangan Jumlah Pengguna *e-Filing* (2012-2017)



Sumber: Laporan Tahunan DJP

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak, khususnya Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan menyempurnakan sistem *e-Filing*. Berdasarkan Gambar 1.3, Wajib Pajak pengguna *e-Filing* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Terlihat bahwa terjadi peningkatan cukup pesat pada jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing*. Pada tahun 2014 terdapat 1.029.296 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing*, lalu pada tahun 2015 terdapat 2.580.568 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing*. Kemudian pada tahun 2016 terjadi peningkatan yang sangat pesat dimana pada tahun 2016 terdapat 8.441.188 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* dan pada tahun 2017 terdapat 8.816.346 Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing*.

Tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan

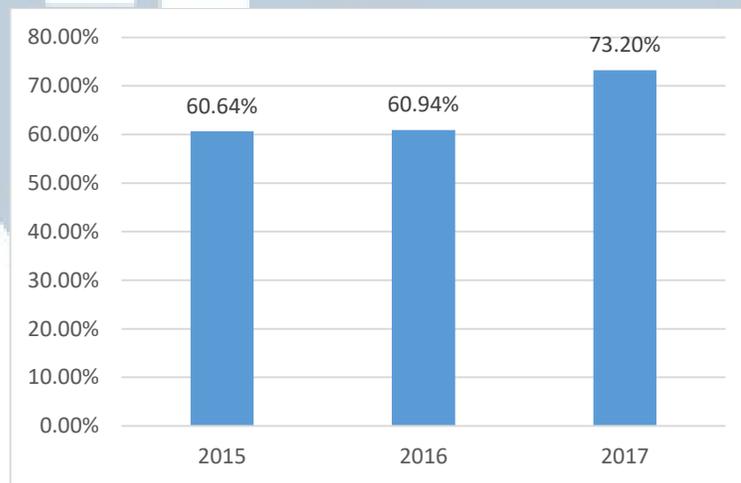
(SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Herawan dan Waluyo, 2014). Bagi aparat pajak, teknologi *e-Filing* ini dapat mempermudah, mempercepat penerimaan SPT, pendataan, dan pengarsipan dalam mengelola *database* karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk komputersasi atau *digital* (Syaninditha dan Setiawan, 2017). Wajib Pajak diharapkan akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya dan berkehendak untuk menggunakannya di masa depan, selain itu transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri dalam pengelolaan pajaknya (Utami dan Osesoga, 2017).

Dengan adanya pengembangan fasilitas pajak seperti *e-Filing* ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam jangka panjang (Laporan Kinerja DJP, 2017). Tingkat kepatuhan pelaporan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak (www.kemenkeu.go.id). Proses menuju kepatuhan yang tinggi merupakan upaya berkelanjutan. Karena semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, baik secara formal atau material, maka akan memperbesar basis pemajakan (www.pajak.go.id). Dengan pelaporan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, aparat pajak dapat menilai kesesuaian antara penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dengan harta yang dimiliki sehingga aparat pajak dapat menilai dan menggali potensi pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh. Rasio kepatuhan merupakan perbandingan antara jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima dalam suatu tahun pajak tertentu dengan

jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT pada awal tahun (Laporan Tahunan DJP, 2017). Berdasarkan Laporan Tahunan DJP 2017, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2015 sampai 2017 sebagai berikut.

Gambar 1.4
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi



Sumber: Laporan Tahunan DJP 2017

Berdasarkan Gambar 1.4, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada tahun 2015 yaitu sebesar 60,64%. Pada tahun 2016 sebesar 60,98% dan tahun 2017 sebesar 73,20%. Hal ini menunjukkan bahwa rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh mengalami peningkatan akan tetapi belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 70% pada tahun 2015, 72,5% pada tahun 2016, dan 75% pada tahun 2017. Peningkatan rasio kepatuhan juga diikuti dengan peningkatan jumlah penerimaan pajak. Berikut ini data mengenai perkembangan penerimaan negara dari tahun 2015 sampai 2017.

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan Negara (Miliar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak	Hibah	Jumlah	Persentase Penerimaan Pajak (%)
2015	1.240.418,86	255.628,48	11.973,04	1.508.020,37	82,255
2016	1.284.970,10	261.976,30	8.987,70	1.555.934,20	82,585
2017	1.343.529,80	311.216,30	11.629,80	1.666.375,90	80,626

Sumber: www.bps.go.id

Jika dilihat dari Tabel 1.1, penerimaan negara yang didominasi oleh penerimaan perpajakan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 pajak berkontribusi sebesar 82,255% dari penerimaan negara. Kemudian pada tahun 2016 pajak berkontribusi sebesar 82,585% dan pada tahun 2017 pajak berkontribusi sebesar 80,626% dari penerimaan negara. Pendapatan negara merupakan faktor penting dalam melaksanakan pembangunan agar terwujudnya kesejahteraan yang merata dan standar hidup yang layak bagi masyarakat di Indonesia (Syaninditha dan Setiawan, 2017). Untuk melaksanakan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit, dan ditopang melalui penerimaan pajak. Oleh karena itu, pajak sangat dominan dalam pembangunan nasional (bppk.kemenkeu.go.id).

Akan tetapi, penerimaan negara yang didominasi oleh penerimaan perpajakan masih terbilang belum optimal. Hal ini terlihat dari realisasi penerimaan perpajakan yang belum mencapai anggaran yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berikut ini adalah perbandingan antara Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari sektor pajak dan realisasi penerimaan perpajakan.

Tabel 1.2
Perbandingan APBN dari Sektor Pajak dan Realisasi Penerimaan Perpajakan
(Miliar Rupiah)

Tahun	APBNP	Realisasi	Persentase (%)
2015	1.489,3	1.240,4	83,3
2016	1.539,2	1.285,0	83,5
2017	1.472,7	1.343,5	91,2

Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat

Jika dilihat dari Tabel 1.2, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2015, 2016, dan 2017 adalah sebesar 83,3%, 83,5%, dan 91,2% dari target yang telah ditetapkan. Menurut Menteri Keuangan penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah (www.liputan6.com). Hal ini juga terlihat dari kepatuhan Wajib Pajak yang belum mencapai target yang ditetapkan. Selain itu, penerimaan pajak didominasi oleh Pajak Penghasilan yang berkontribusi sebesar 48,40% di tahun 2015, 51,58% di tahun 2016, dan 49,30% di tahun 2017. Apabila penerimaan PPh tidak mencapai target maka akan berdampak pada penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak menjadi tidak tercapai. Berikut ini adalah perbandingan antara target dan realisasi penerimaan PPh dari tahun 2015-2017.

Tabel 1.3
Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan PPh
(Triliun Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi
2015	644,4	600,4
2016	757,2	662,8
2017	787,7	662,4

Sumber: Informasi APBN dan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat

Pengamat Perpajakan Darussalam menilai bahwa penerimaan pajak di Indonesia masih didominasi oleh Pajak Penghasilan (PPh) Badan dibandingkan dengan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi. Hal ini terlihat dari penerimaan PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi jika dibandingkan dengan PPh Pasal 25/29 Badan. Berikut ini adalah perbandingan antara PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi dengan PPh Pasal 25/29 Badan.

Tabel 1.4
Perbandingan Penerimaan PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi dengan PPh Pasal 25/29 Badan (Triliun Rupiah)

Tahun	PPh 21 dan PPh 25/29 OP	PPh 25/29 Badan
2015	123,4	184,3
2016	115,1	165,7
2017	125,6	218,5

Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat

Berdasarkan Tabel 1.4, penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Badan berkontribusi lebih besar dibandingkan dengan Orang Pribadi. Setoran pajak badan masih menjadi andalan dalam penerimaan negara (news.ddtc.go.id). Apabila selalu bergantung pada PPh Badan, jika pertumbuhan ekonomi sedang baik maka penerimaan PPh Badan naik dan jika ekonomi sedang memburuk maka penerimaan PPh Badan akan turun sehingga penggalan potensi pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi penting untuk mengurangi ketergantungan penerimaan pajak dari Wajib Pajak Badan (www.kemenkeu.go.id). Berdasarkan informasi APBN 2017, Pajak Penghasilan Nonmigas Orang Pribadi memiliki kontribusi paling besar dalam PPh, yaitu sebesar 51,7% atau Rp. 388,9 triliun

dari keseluruhan PPh Nonmigas yaitu Rp. 751,7 triliun, namun target ini tidak terealisasi terlihat dari penerimaan PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi.

Penggalian potensi pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi masih dapat dioptimalkan lagi. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum mencapai target sehingga potensi penerimaan dari sektor ini masih dapat dioptimalkan. Kepatuhan Wajib Pajak baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya dengan benar, lengkap, dan jelas adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan setiap tahunnya karena adanya ekstensifikasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berikut ini jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2015 sampai 2017.

Tabel 1.5
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (2015-2017)

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi
2015	30.184.682
2016	33.005.315
2017	35.540.985

Sumber: Laporan Tahunan DJP

Dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak, khususnya Orang Pribadi yang merupakan bagian dari ekstensifikasi maka dapat meningkatkan basis perpajakan sehingga meningkatkan potensi pajak. Berdasarkan Tabel 1.5, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai tahun 2017. Pada tahun 2016, jumlah

Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami peningkatan sebesar 9,34% dan di tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 7,68%. Pemerintah memiliki target penerimaan pajak yang dituangkan dalam informasi APBN 2018 yang menyatakan bahwa penerimaan pajak didominasi oleh Pajak Penghasilan (PPh), yaitu sebesar Rp. 855,1 triliun dan didominasi oleh PPh Nonmigas sebesar Rp. Rp. 817 triliun. Target PPh Nonmigas ini didominasi oleh PPh Nonmigas Orang Pribadi sebesar Rp. 421,7 triliun. Hal ini terlihat bahwa Orang Pribadi memiliki potensi yang besar bagi penerimaan pajak sehingga potensi penerimaan pajak dari Orang Pribadi dapat dioptimalkan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan peningkatan kemudahan administrasi khususnya layanan elektronik seperti *e-Filing* untuk mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Penggunaan *e-Filing* adalah suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Filing* (Devina dan Waluyo, 2016). Penggunaan *e-Filing* diukur dari Wajib Pajak yang selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan. Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang akan mempengaruhi penggunaan *e-Filing* yang dilandasi dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model penelitian yang dikenalkan oleh Davis (1989). Tujuan dari model penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan memvalidasi skala pengukuran baru untuk manfaat yang

dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*). Penelitian ini juga menambahkan beberapa variabel yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Faktor-faktor tersebut yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan. Definisi persepsi menurut Lie dan Sadjiarto (2013) adalah proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek. Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana seseorang merasa yakin terhadap suatu sistem yang ia gunakan memiliki manfaat bagi dirinya. Indikator untuk variabel persepsi kegunaan yaitu meningkatkan performa dan efektivitas pelaporan pajak, serta menyederhanakan proses pelaporan pajak. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* dapat meningkatkan dan menyederhanakan hal-hal yang berhubungan dengan pelaporan pajaknya maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan dan berkehendak untuk menggunakan *e-Filing* di masa depan. Menurut Dharma dan Noviri (2016) berpendapat jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-Filing* memberikan manfaat dalam penyampaian laporan pajak maka secara langsung Wajib Pajak terdorong untuk menggunakan *e-Filing*. Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa *e-Filing* tidak bermanfaat maka Wajib Pajak cenderung tidak akan menggunakannya. Hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, Devina dan Waluyo (2016) juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, pernyataan ini berbeda dengan penelitian yang

dilakukan oleh Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan adalah kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem memiliki kemudahan dalam pemakaiannya. Indikator dari variabel persepsi kemudahan yaitu mudah dalam mempelajari *e-Filing*, mudah dalam menggunakan *e-Filing*, jelas dan mudah dipahami, mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan *e-Filing*, dan secara keseluruhan *e-Filing* mudah digunakan. Semakin Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* memiliki kemudahan dalam penggunaannya maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan dan berkehendak untuk menggunakan *e-Filing* di masa depan. Menurut Devina dan Waluyo (2016) kemudahan dapat dirasakan jika Wajib Pajak dapat mengoperasikan *e-Filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, sangat fleksibel untuk digunakan, informasi serta tampilan *e-Filing* mudah dibaca dan dipahami, dan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, pernyataan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Wulandari *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan Wajib Pajak menggambarkan keselarasan harapan seseorang dengan kenyataan yang ia peroleh dalam menggunakan suatu sistem. Jika penggunaan suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Indikator untuk variabel kepuasan Wajib Pajak yaitu efisiensi sistem *e-Filing* dan keefektifan sistem *e-Filing*. Jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* adalah suatu sistem yang efektif dan efisien, dan Wajib Pajak dapat menghemat waktu, biaya, dan energi karena Wajib Pajak bisa melaporkan SPT dimana saja dan kapan saja maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan dan berkehendak untuk menggunakan *e-Filing* di masa depan. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saripah *et al.* (2016) menyimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Rusmanto dan Widuri (2017) juga menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopiana dan Yuliadi (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan merupakan suatu hal penting terhadap penggunaan suatu sistem dan dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Menurut Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai

sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki (Desmayanti, 2012 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Sedangkan, kerahasiaan adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya (Widyadinata, 2014). Dalam melaporkan pajak melalui *e-Filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya (Herawan dan Waluyo, 2014). Indikator dari variabel keamanan dan kerahasiaan adalah penggunaan *e-Filing* aman, *e-Filing* memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi, dan *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data. Dengan demikian, jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* adalah sistem yang aman dan memiliki jaminan keamanan yang tinggi, serta *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan dan berkehendak untuk menggunakan *e-Filing* di masa depan. Hasil penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Noviari (2016) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing*. Namun, berbeda dengan Utami dan Osesoga (2017) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan Herawan dan Waluyo (2014). Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian yang direplikasi, yaitu:

1. Menambahkan satu variabel independen, yaitu kepuasan Wajib Pajak.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018-2019, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2014.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang, sedangkan penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan e-Filing.”**

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup dalam suatu penelitian. Batasan-batasan masalah yang diteliti adalah:

1. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kepuasan Wajib Pajak (*taxpayer satisfaction*), keamanan dan kerahasiaan (*security and*

privacy). Variabel dependen yang diteliti dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-Filing*.

2. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang.
3. Periode penelitian ini dilakukan pada tahun 2018-2019.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

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

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik kepada berbagai pihak, antara lain:

- a. Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi perihal penggunaan *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan pelayanan *e-Filing*, serta dapat menjadi bahan untuk pengembangan *e-Filing*.

- b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi bagi para pihak yang membutuhkan dan menambah wawasan masyarakat, khususnya bagi masyarakat (Wajib Pajak) yang menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

- c. Bagi mahasiswa atau akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris serta menjadi sumber informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-Filing*, serta dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

d. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan dapat menambah wawasan mengenai penggunaan *e-Filing*, serta dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini memberikan penjelasan secara rinci mengenai dasar teori tentang persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan, dan penggunaan *e-Filing* dari berbagai literatur yang ada, perumusan hipotesis yang akan diuji, dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, penjabaran mengenai variabel penelitian, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dan pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran serta implikasi hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

