



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 II

TELAAH LITERATUR

2.1 Pajak

2.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 angka 1 berbunyi, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Waluyo (2017) ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut.

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2017), terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- 1) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

- 2) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- 3) Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- 4) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- 5) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- 6) Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

2.1.3 Jenis Pajak

Menurut Waluyo (2017), pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut.

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut.

- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

2.1.4 Tata Cara Pemungutan pajak

Menurut Waluyo (2017), cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) *stelsel*, adalah sebagai berikut.

a. *Stelsel* nyata (*riil stelsel*)

Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (*fictive stelsel*). Contoh: Pajak Penghasilan Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 4 ayat (2), dan Pasal 26 (Resmi, 2017).

b. *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh; penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun.

Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya. Contoh: Angsuran bulanan PPh Pasal 25 (Resmi, 2017).

c. *Stelsel* campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut

anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

Contoh: Mekanisme PPh Pasal 25/29.

Menurut Resmi (2017), terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

Setiap negara memiliki sistem yang berbeda dalam pemungutan pajak. Waluyo (2017) menyatakan, sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini.

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut.

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

Contoh: Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Sistem *Self Assesment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Contoh: Pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara suatu perusahaan.

Berdasarkan UU Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007, sistem berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*. Ilyas dan Burton (2013) menyatakan, dalam sistem ini Wajib Pajak yang aktif sedangkan fiskus tidak turut campur dalam penentuan besarnya

pajak yang terutang seseorang, kecuali Wajib Pajak melanggar ketentuan yang berlaku.

2.1.5 Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007 disebutkan 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 peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Subjek pajak diartikan sebagai orang atau badan atau pihak yang dituju oleh undang-undang untuk dikenai pajak. Subjek pajak dibedakan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Subjek pajak orang pribadi dalam negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan yang besarnya melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak. Subjek pajak badan dalam negeri menjadi Wajib Pajak sejak saat didirikan, atau bertempat kedudukan di Indonesia. Subjek pajak luar negeri baik orang pribadi maupun badan sekaligus menjadi Wajib Pajak karena menerima dan/atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Dengan demikian, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif (Waluyo, 2017).

Resmi (2017) menyatakan, perbedaan yang penting antara Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri terletak dalam pemenuhan kewajibannya, antara lain:

1. Wajib Pajak dalam negeri dikenai pajak atas penghasilan, baik yang diterima atau diperoleh dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, sedangkan Wajib Pajak luar negeri dikenai pajak hanya atas penghasilan yang berasal dari sumber penghasilan di Indonesia.
2. Wajib Pajak dalam negeri dikenai pajak berdasarkan penghasilan neto dengan tarif umum, sedangkan Wajib Pajak luar negeri dikenai pajak berdasarkan penghasilan bruto dengan tarif pajak sepadan.
3. Wajib Pajak dalam negeri wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebagai sarana untuk menetapkan pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak, sedangkan Wajib Pajak luar negeri tidak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan karena kewajiban pajaknya dipenuhi melalui pemotongan pajak yang bersifat final.
4. Bagi Wajib Pajak luar negeri yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia, pemenuhan kewajiban perpajakannya dipersamakan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak badan dalam negeri sebagaimana diatur dalam undang-undang ini dan undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2.2. Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan, menjelaskan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang

oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Waluyo (2017), fungsi SPT bagi Wajib Pajak yaitu:

1. Bagi Pengusaha

Bagi pengusaha bahwa SPT Pajak Penghasilan yaitu berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan

- b. Pembayaran atas pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. Pengertian mengisi SPT dimaksudkan yaitu mengisi formulir SPT dalam bentuk kertas dan/atau dalam bentuk elektronik, dengan benar, lengkap, jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan, SPT meliputi:

1. SPT Masa, yang terdiri atas:
 - a. SPT Masa PPh;
 - b. SPT Masa PPN; dan
 - c. SPT Masa PPN bagi Pemungut PPN.
2. SPT Tahunan PPh, yang terdiri atas:
 - a. SPT Tahunan PPh untuk satu Tahun Pajak; dan
 - b. SPT Tahunan PPh untuk Bagian Tahun Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan menjelaskan SPT berbentuk:

1. formulir kertas (*hardcopy*); atau

2. dokumen elektronik.

SPT berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) dapat diambil secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP), sedangkan SPT berbentuk dokumen elektronik dapat diambil secara langsung oleh Wajib Pajak atau dengan cara lain yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan dalam Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak, yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS) dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/\$), termasuk SPT Tahunan Pembetulan.

Menurut Waluyo (2017), SPT yang telah diisi selanjutnya Wajib Pajak menyampaikan SPT tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak dapat dilakukan:

1. secara langsung;
2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau
3. cara lain.

Penyampaian SPT cara lain dilakukan:

1. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir (perusahaan yang berbentuk badan hukum yang memberikan jasa pengiriman surat jenis tertentu termasuk

pengiriman SPT ke Direktorat Jenderal Pajak) dengan bukti pengiriman surat;
atau

2. *e-Filing* melalui *ASP (Application Service Provider)*

ASP atau penyedia jasa aplikasi ini sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan menjelaskan batas waktu penyampaian SPT untuk:

1. Wajib Pajak orang pribadi wajib menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
2. Wajib Pajak badan wajib menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan untuk:

1. Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan.
2. Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan disampaikan dalam bentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau dalam bentuk dokumen elektronik.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan dalam Pasal 9 menjelaskan apabila terhadap SPT Tahunan diketahui bahwa:

- a. SPT Tahunan tidak ditandatangani oleh Wajib Pajak/Kuasa Wajib Pajak;
- b. SPT Tahunan tidak sepenuhnya dilampiri keterangan dan/atau dokumen yang dipersyaratkan;
- c. SPT Tahunan yang menyatakan lebih bayar disampaikan setelah 3 (tiga) tahun sesudah berakhirnya bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak, dan Wajib Pajak telah ditegur secara tertulis; atau
- d. SPT Tahunan disampaikan setelah Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan atau menerbitkan surat ketetapan pajak,

Kantor Pelayanan Pajak menyampaikan surat pemberitahuan kepada Wajib Pajak yang menyatakan bahwa SPT Tahunan dianggap tidak disampaikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan menjelaskan bahwa Wajib Pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan SPT yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum menyampaikan:

- a. surat pemberitahuan Pemeriksaan; atau
- b. surat pemberitahuan Pemeriksaan Bukti Permulaan secara terbuka, kepada Wajib Pajak, wakil, kuasa, pegawai, atau anggota keluarga yang telah dewasa dari Wajib Pajak.

Pernyataan tertulis dalam pembetulan SPT dilakukan dengan cara memberi tanda pada tempat yang telah disediakan dalam SPT yang menyatakan bahwa Wajib Pajak yang bersangkutan membetulkan SPT. Dalam hal pembetulan SPT menyatakan rugi atau lebih bayar, pembetulan SPT harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum daluwarsa penetapan.

Berdasarkan UU KUP No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 7 ayat (1), apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, SPT Elektronik adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. Aplikasi SPT Elektronik adalah perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat SPT Elektronik baik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak maupun penyedia layanan SPT Elektronik. Batas waktu penyampaian SPT Elektronik mengikuti ketentuan batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Elektronik melalui saluran tertentu dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat.

2.3 E-Filing

Direktorat Jenderal Pajak sejak 2004 telah memperkenalkan program penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) melalui aplikasi elektronik yang dikenal dengan nama *e-Filing*. Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh saat itu juga apabila data data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Nurjannah, 2017). Menurut Herawan dan Waluyo (2014), 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.

Sistem *e-Filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Herawan dan Waluyo, 2014). *E-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin (Andi dan Sari, 2017).

Menurut Muzammil dan Budiarto (2016), terdapat 7 (tujuh) keuntungan menggunakan *e-Filing*, yaitu

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja,
2. Pelaporan SPT menjadi murah,
3. Penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak lebih tepat dan akurat,
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah, membuat Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan dalam mengisi SPT,
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT,
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas, dan
7. Apabila tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik untuk dapat menyampaikan SPT elektronik dengan menggunakan fasilitas *E-Filing* Wajib Pajak harus memiliki:

1. *e-FIN* yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Memiliki aplikasi SPT.
3. Sertifikat Digital (*Digital Certificate*).

Menurut Mujiyati et al. (2016), tata cara penyampaian SPT secara *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*.
3. Wajib Pajak mendaftarkan ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak.
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa: NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di DJP *Online*. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian

langsung pada aplikasi *e-Filing*. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-Filing* di *DJP Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* maupun *e-FORM* (<http://www.pajak.go.id/e-form>), SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2018).

2.4 Penggunaan *Electronic Filing (E-Filing)*

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994 dalam Pawirosumarto et al., 2015). Menurut Davis (1989) dalam Pawirosumarto, et al., (2015), penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus (Pawirosumarto et al., 2015).

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses di mana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *E-Filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *e-Filing* Wajib Pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja

operasional kantor pajak karena Wajib Pajak dapat menggunakan *e-Filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak dan sikap para Wajib Pajak dalam mengadopsi atau menerima *e-Filing* mempunyai dampak serius dalam keberhasilan *e-Filing*. Jika para Wajib Pajak tidak bersedia menerima *e-Filing*, maka *e-Filing* tidak dapat memberikan manfaat maksimal kepada Direktorat Jenderal Pajak (Herawan dan Waluyo, 2014).

Kriteria yang digunakan untuk menilai penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak yaitu ketika (1) Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, (2) Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan (3) Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.

Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan suatu teknologi. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menggunakan tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (*behavioral*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) untuk mempelajari perilaku manusia (Ajzen, 1991 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Minat individu akan menggunakan suatu sistem (*e-filing*) ditimbulkan oleh faktor-faktor tersebut. Hal yang serupa dinyatakan oleh Jen et al. (2006) dalam Dharma dan Noviari (2016) bahwa *TPB* menilai bahwa intensitas perilaku seseorang secara bersama-sama dipengaruhi oleh *attitude* seseorang yang mencerminkan perasaan positif pada dilakukannya suatu perilaku, *subjective norms* yang mencerminkan persepsi bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan suatu tindakan tertentu dan *control beliefs* yang mencerminkan batasan

eksternal maupun internal dalam melakukan sesuatu. Menurut Salim (2013), individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas.

Task Technology Fit (TTF) adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas (Nurjannah, 2017). Model *TTF* menyatakan bahwa suatu teknologi akan digunakan jika dan hanya jika fungsi yang ada dalam teknologi tersebut mendukung aktivitas dari pemakai artinya pemakai akan memilih alat dan metodologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan cara yang paling baik sehingga teknologi yang tidak memberikan cukup manfaat akan ditinggalkan (Dishaw, 2002 dalam Dharma dan Noviani, 2016). *Task Technology Fit (TTF)* dijadikan sebagai dasar hipotesis pertama dimana Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing* karena sistem *e-filing* tersebut dapat memberikan manfaat yang positif bagi para Wajib Pajak sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing* secara berkelanjutan (intensitas) (Salim, 2013).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000). Tujuan dari *Technology Acceptance Model (TAM)* ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan (Nurjannah, 2017). Laihad (2013) menyatakan 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*).

2.5 Persepsi Kegunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (2018), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (obyek), melalui pancaindra.

Menurut Herawan dan Waluyo (2014), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan

menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Wahyuni (2015), persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Laihad (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Herawan dan Waluyo, 2014).

Indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan penggunaan *e-Filing* yaitu (1) meningkatkan performa pelaporan pajak, (2) meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, (3) menyederhanakan pelaporan pajak, dan (4) meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika persepsi kegunaan seorang Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Wahyuni, 2015). Jika sistem *E-Filing* dirasakan sesuai dengan kebutuhan untuk menyampaikan SPT Tahunan yang lebih efektif maka Wajib Pajak cenderung memilih menggunakan *E-Filing* (Dharma dan Noviari, 2016). Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-*

Filing (Herawan dan Waluyo, 2014). Penggunaan *e-Filing* dikatakan bermanfaat apabila saat menggunakan *e-Filing* dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Ketika Wajib Pajak merasakan manfaat dari penggunaan sistem *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat (Utami dan Osesoga, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Laihad (2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*. Dalam penelitian Devina dan Waluyo (2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Kolompoy, et al. (2015) menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filling* di kota Manado.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₁: Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.6 Persepsi Kemudahan

Menurut Utami dan Osesoga (2017), persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Menurut Herawan dan Waluyo (2014),

persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa suatu sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Menurut Chen et al (2011) dalam Dharma dan Noviani (2016), persepsi kemudahan merupakan derajat seberapa individu meyakini bahwa penggunaan sistem informasi atau teknologi informasi tertentu tidak memerlukan banyak upaya. Menurut Bangkara dan Mimba (2017), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan *e-Filing* yaitu (1) mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, (2) interaksi dengan *e-Filing* jelas dan dipahami, (3) menggunakan *e-Filing* mudah, (4) mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, (5) mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing*, dan (6) secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan.

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut (Devina dan Waluyo, 2016). Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dapat meningkat (Herawan dan Waluyo, 2014). Kemudahan pengguna menjadi penentu tingkat penggunaan *e-filing*. Jika pengguna menganggap bahwa *e-Filing* mudah digunakan maka

pengguna cenderung menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT (Dharma dan Noviari, 2016). Penggunaan *e-Filing* dikatakan mudah untuk digunakan jika sistem *e-Filing* sangat *flexibel* untuk digunakan, tidak rumit, tampilan sistem *e-Filing* mudah dibaca, mudah untuk dipelajari dan digunakan, serta mudah berinteraksi dengan sistem *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat (Utami dan Osesoga, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Laihad (2013) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Hasil penelitian Dharma dan Noviari (2016) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap pada intensitas perilaku penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian Wahyuni (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian Utami dan Osesoga (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₂: Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.7 Keamanan dan Kerahasiaan

Menurut Desmayanti (2012) dalam Utami dan Osesoga (2017), keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi dapat mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai data atau informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Sedangkan kerahasiaan yaitu segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. (Widyadinata, 2014 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data (Wibisono dan Agus, 2014 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Menurut Utami dan Osesoga (2017), keamanan dan kerahasiaan *e-Filing* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* aman dan terjamin kerahasiaannya.

Indikator yang digunakan untuk menilai keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman, (2) dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, (3) percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan, (4) tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan (5) permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

Apabila seluruh Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan

pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku Wajib Pajak menggunakan *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila Wajib Pajak orang pribadi tersebut berpikir bahwa sistem *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* dapat menurun (Wahyuni, 2015). Wajib Pajak yang sudah mengerti akan keamanan dan kerahasiaan sistem *E-Filing* tentu akan menggunakan *E-Filing* secara berkelanjutan. Sehingga dapat disimpulkan, jika Wajib Pajak meyakini bahwa sistem *e-Filing* tersebut mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-Filing* atau penggunaan *e-Filing* meningkat (Dharma dan Noviari, 2016). Persepsi keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seorang Wajib Pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan (Wahyuni, 2015). Ketika Wajib Pajak merasa sistem *e-Filing* lebih aman dan data pribadinya terjaga kerahasiaannya maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat Utami dan Osesoga (2017).

Hasil penelitian Dharma dan Noviari (2016) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian Wahyuni (2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Dewi dan Noviari (2018) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₃: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.8 Kesiapan Teknologi Informasi

Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016).

Indikator yang digunakan untuk menilai kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) tersedia koneksi internet yang baik, (2) sarana serta

fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan (3) SDM yang paham akan teknologi.

Wajib Pajak tersebut akan memilih untuk menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT-nya apabila Wajib Pajak siap dengan segala perangkat dan kemampuan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi tersebut (Desmayanti, 2012 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing* (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Selain pengaruh individu itu sendiri, ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi yaitu teknologi itu sendiri yaitu internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing* (Syah dan Widiyanto, 2017). Kesiapan teknologi informasi dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*, dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi. Apabila Wajib Pajak memiliki aspek tersebut dan bisa menerima perkembangan teknologi dengan munculnya *e-Filing* sebagai sarana dalam pelaporan pajaknya maka Wajib Pajak cenderung akan menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Devina dan Waluyo, 2016). Apabila tingkat kesiapan teknologi itu tinggi, maka Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* juga akan meningkat (Mujiyati et al., 2016).

Hasil penelitian Dharma dan Noviani (2016) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian Maryani (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Utami dan Osesoga (2017) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₄: Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.9 Kepuasan Pengguna

Menurut Nurjannah (2017), kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Torgler et al., (2007) dalam Syakura et al., (2017), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Menurut Utami dan Osesoga (2017), kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Kepuasan terhadap sistem *e-Filing* merupakan tingkat perasaan seseorang bahwa setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan *e-Filing* dengan harapan yang dihasilkan setelah menggunakan *e-Filing*. Menurut Saripah et al.,

(2016), kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) sistem *e-Filing* dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, (2) sistem *e-Filing* dapat membantu melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, (3) dapat menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT, (4) secara efektif memenuhi kebutuhan saya dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, (5) dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan *e-Filing*, (6) dapat memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan, (7) merasa puas dengan pelayanan sistem *e-Filing*, (8) merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, (9) memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan (10) merasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT.

Jika Wajib Pajak merasa senang setelah menggunakan *e-filing* karena banyak manfaat yang diperoleh, maka hal ini menunjukkan kepuasan Wajib Pajak mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing* (Wardani dan Ambarwati, 2017). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas fasilitas *e-filing* maka penggunaan fasilitas oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan fasilitas tersebut memiliki kemampuan untuk

memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan fasilitas *e-filing* berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) fasilitas *e-filing* tersebut dapat meningkat. Ketika pengguna merasakan bahwa dengan menggunakan layanan *e-filing* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, maka pengguna akan merasa puas, dan bila layanan *e-filing* melebihi harapan, maka pengguna akan sangat puas (Nurjannah, 2017).

Berdasarkan hasil pengujian Maryani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Nurhasanah et al., (2015) menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pengguna secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hasil penelitian Nurjannah (2017) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan Utami dan Osesoga (2017) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₅: Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.10 Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

