



### **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

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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. Sedangkan, definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2017). Terdapat dua fungsi pajak, yaitu (Resmi, 2017):

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 dan 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 sebagainya.

## 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 di luar bidang perpajakan. Berikut ini beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur:

- a) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Semakin mewah suatu barang, tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut harganya semakin mahal. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c) Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.
- d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti industri semen, industri kertas, industri baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).

- e) Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penyerahan perhitungan pajak.
- f) Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu (Resmi, 2017):

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tertentu.
- b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jual).

## 2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). Dalam PPH terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPH untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi Wajib Pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

## 3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.
- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak

kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Contoh: Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, serta Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Pajak Kabupaten/Kota meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, Pajak Parkir, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dalam melakukan pemungutan pajak, beberapa sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah (Resmi, 2017):

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparaturnya. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya (peranan dominan ada pada aparaturnya).

## 2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
- b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
- c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
- d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

## 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan

perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

## **2.2 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Surat Pemberitahuan (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 kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perpajakan. Menurut Resmi (2017), SPT diklasifikasikan dalam beberapa jenis yaitu:

1. SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melaporkan atau pembayaran pajak bulanan. SPT Masa terdiri atas:
  - a. SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26;
  - b. SPT Masa PPh Pasal 22;
  - c. SPT Masa PPh Pasal 23 dan Pasal 26;
  - d. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2);
  - e. SPT Masa PPh Pasal 25;
  - f. SPT Masa PPN dan PPnBM;
  - g. SPT Masa PPN dan PPnBM bagi Pemungut.
2. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan terdiri atas:



- a. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan (1771-Rupiah).
- b. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dolar Amerika (1771-US).
- c. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma perhitungan penghasilan neto; dari satu atau lebih pemberi kerja; yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final; dan dari penghasilan lain (1770).
- d. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dalam negeri lainnya; yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final (1770 S).
- e. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank /atau bunga koperasi (1770 SS).

Menurut situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, menjelaskan fungsi SPT sebagai berikut:

1. **Wajib Pajak PPh**

Sebagai sarana WP untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban;
- d. Pemotongan/pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak.

## 2. Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;
- b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## 3. Pemotong/Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Menurut Waluyo (2017), jenis SPT baik SPT Tahunan maupun SPT Masa berbentuk:

1. Formulir kertas (*hardcopy*); atau

2. *E-SPT* yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak.

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: secara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau cara lain. Penyampaian SPT cara lain dilakukan (Waluyo, 2017):

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.

Batas waktu pembayaran dan pelaporan menurut Resmi (2017) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan**

No.	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh Pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
2	PPh Pasal 23/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
3	PPh Pasal 25	Tanggal 15 bulan	20 hari setelah akhir

		berikutnya	masa pajak
4	PPh Pasal 22, PPN, PPnBM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	7 hari setelah pembayaran
5	PPh Pasal 22 – Bendaharawan Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tanggal 14 bulan berikutnya
6	PPh Pasal 22 – Pertamina	Sebelum <i>delivery order</i> dibayar	Paling lambat tanggal 20 setelah masa pajak berakhir
7	PPh Pasal 22 – Pemungut tertentu	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
8	PPh pasal 4 ayat (2)	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
9	PPN dan PPnBM – PKP	Akhir bulan berikutnya sebelum penyampaian SPT	Akhir masa pajak berikutnya
10	PPN dan PPnBM – Bendaharawan	Tanggal 17 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
11	PPN dan PPnBM – Pemungut Non Bendaharawan	Tanggal 15 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
12	a) PPh Wajib Pajak Orang Pribadi	a) Tanggal 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	a) Paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak atau bagian tahun pajak
	b) PPh Wajib Pajak Badan	b) Tanggal 25 bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	b) Paling lambat 4 bulan setelah akhir tahun pajak atau bagian tahun pajak

Pada pasal 7 ayat 1 UU KUP menyebutkan sanksi administrasi tidak menyampaikan SPT, yaitu (Ilyas dan Suhartono, 2013):

1. Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN.
2. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya.
3. Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan.

4. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Untuk mempermudah pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), maka Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2005 memperkenalkan *e-filing* melalui perusahaan penyedia layanan SPT elektronik dan pada tahun 2012 *e-filing* dapat diakses secara gratis melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak.

### **2.3 *Electronic Filing Identification Number (EFIN)***

Untuk dapat melakukan pendaftaran pada DJP *online* atau sistem elektronik yang disediakan oleh penyedia layanan SPT elektronik, Wajib Pajak harus mengajukan permohonan aktivasi EFIN. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017, EFIN adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak. Syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:

#### **1. Wajib Pajak Orang Pribadi**

- 1) Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;
- 2) Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat dan lokasi lain yang ditentukan oleh KPP atau KP2KP;

3) Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

a. Identitas diri berupa:

i. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam hal Wajib Pajak merupakan warga negara Indonesia; atau

ii. Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) dalam hal Wajib Pajak merupakan warga negara asing; dan

iii. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT);

4) Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

1. Wajib Pajak Badan

1) Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;

2) Pengurus mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar;

3) Pengurus menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

a. Surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

b. Identitas diri berupa:



- iii. Kartu NPWP atau SKT atas nama yang bersangkutan; dan Kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang.
- 3) Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
4. Bendahara
  - 1) Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;
  - 2) Bendahara mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung KPP tempat Wajib Pajak terdaftar;
  - 3) Pengurus menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
    - a. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;
    - b. Identitas diri berupa KTP;
    - c. Kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara; dan
  - 4) Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

Formulir Aktivasi EFIN didapatkan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau di *download* dari *website* [pajak.go.id](http://pajak.go.id) sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Formulir Aktivasi EFIN**

Lampiran I  
Peraturan Direktur Jenderal Pajak  
Nomor : PER-32/PJ/2017  
Tanggal : 29 Desember 2017

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**FORMULIR AKTIVASI EFIN**

ISHLAH DENGAN BERUPA KAPITAL, CETAS DAN BERIKAN TANDA "0" PADA KELOMPOK JAWABAN YANG SEDIKA

Wajib Pajak  ORANG PERORANG  BADAN  BENDAHARA

**A. IDENTITAS WAJIB PAJAK**

NPWP : \_\_\_\_\_ EFIN : \_\_\_\_\_

NAMA : \_\_\_\_\_

TEMPAT LAHIR : \_\_\_\_\_ TANGGAL LAHIR : \_\_\_\_\_

WARGA NEGARA  INDONESIA NIK : \_\_\_\_\_  
 ASING - NEGARA : \_\_\_\_\_  
 NO PASPOR : \_\_\_\_\_  
 NO KITAS/KITAP : \_\_\_\_\_

**B. IDENTITAS WAKIL WAJIB PAJAK /PELABAT ATAU PIHAK YANG DITUNJUK BENDAHARA**

NPWP : \_\_\_\_\_ EFIN : \_\_\_\_\_

NAMA : \_\_\_\_\_

TEMPAT LAHIR : \_\_\_\_\_ TANGGAL LAHIR : \_\_\_\_\_

WARGA NEGARA  INDONESIA NIK : \_\_\_\_\_  
 ASING - NEGARA : \_\_\_\_\_  
 NO PASPOR : \_\_\_\_\_  
 NO KITAS/KITAP : \_\_\_\_\_

**C. TELEPON DAN ALAMAT EMAIL**

TELEFON SELULER : \_\_\_\_\_

ALAMAT EMAIL : \_\_\_\_\_

**D. PERNYATAAN**

Dengan ini, saya mengajukan permohonan aktivasi EFIN dan mendaftarkan alamat email serta nomor telepon yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban melalui Layanan Pajak Online. Berikutan dengan permohonan di atas, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya:

1. telah mengisi data di atas dengan benar dan lengkap;
2. siap untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktur Jenderal Pajak terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan;
3. menerima telepon dan alamat surat elektronik yang ditunjukkan tetap aktif;
4. akan menepati ketentuan dan ketentuan Sertifikat Elektronik, PIN, kata, username dan password dan bertanggung jawab penuh akan segala kerugian dan/atau konsekuensi hukum apabila melanggar ketentuan tersebut; dan
5. menyadari sepenuhnya akan hak, kewajiban, dan segala akibat penyampaian SPT Elektronik melalui saluran tersebut yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demiikian surat permohonan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Rukun ini diisi petugas \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_

Tekah diteliti Petugas \_\_\_\_\_ Pemohon \_\_\_\_\_

Syarat lengkap  
 Kebenaran baik pemohon

Nama Petugas NIP \_\_\_\_\_ Nama Pemohon Jabatan \_\_\_\_\_

Sumber: Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017

Setelah Wajib Pajak memperoleh EFIN, maka Wajib Pajak harus melakukan registrasi terlebih dahulu. Langkah-langkah untuk melakukan registrasi EFIN adalah:

- 1) Buka *website* [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id), lalu klik “Daftar di sini”.

**Gambar 2.2**  
**Registrasi EFIN**

[Lupa password ? reset di sini](#)

[Anda belum terdaftar ? daftar di sini](#)

[Belum menerima link aktivasi ? klik di sini](#)

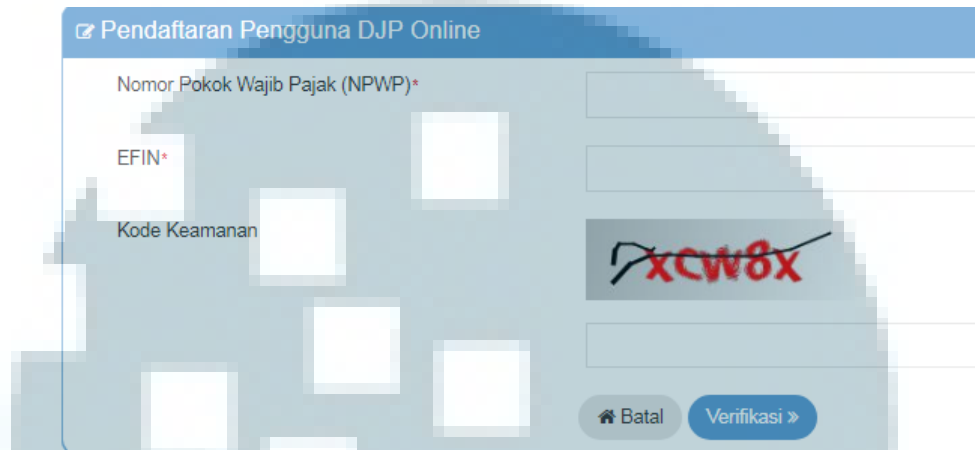
[Anda belum memiliki NPWP ? daftar di sini](#)

Anda memerlukan bantuan ? hubungi kami di 1 500 200 (Kring Pajak)

Sumber: <https://djponline.pajak.go.id>

- 2) Isi NPWP, EFIN, dan kode keamanan, lalu klik “Verifikasi”

**Gambar 2.3**  
**Registrasi EFIN**



Sumber: [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id)

- 3) Isi alamat *email* yang terdaftar adalah *email* aktif. Kemudian buat *password* sesuai yang diinginkan (isi dua kali atau isi kembali pada *field* konfirmasi *password*).

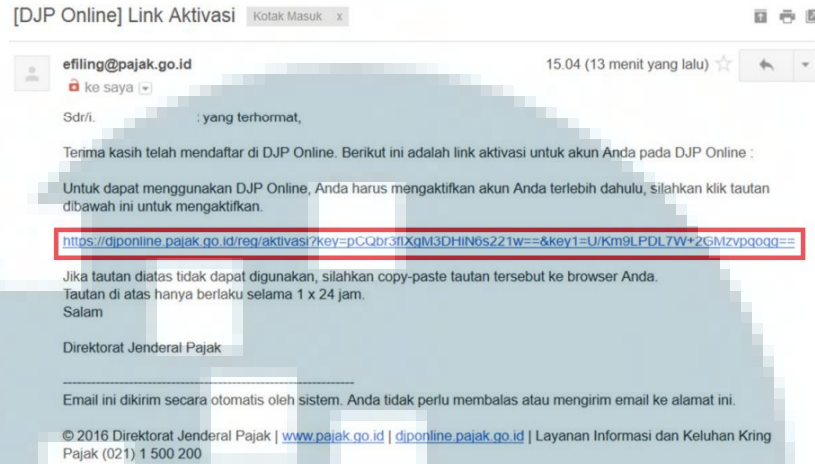
**Gambar 2.4**  
**Registrasi EFIN**



Sumber: [www.simenkeu.ekon.go.id](http://www.simenkeu.ekon.go.id)

- 4) Sistem akan mengirimkan *link* aktivasi ke alamat *email* yang didaftarkan. Klik *link* aktivasi tersebut.

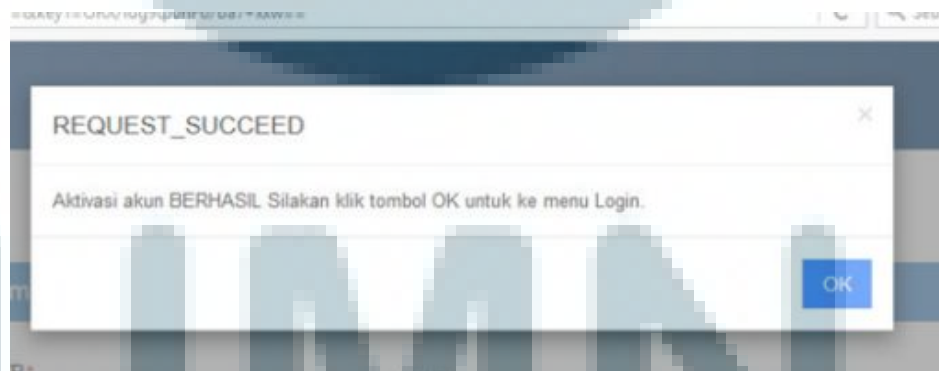
**Gambar 2.5**  
**Registrasi EFIN**



Sumber: [www.simenkeu.ekon.go.id](http://www.simenkeu.ekon.go.id)

- 5) Setelah *link* aktivasi diklik, maka akan diarahkan ke tab baru dan mendapatkan notifikasi bahwa “Aktivasi akun Berhasil, Silahkan Klik OK untuk ke menu *Login*.”

**Gambar 2.6**  
**Registrasi EFIN**



Sumber: [www.simenkeu.ekon.go.id](http://www.simenkeu.ekon.go.id)

- 6) Setelah klik “OK”, Wajib Pajak akan *Login* ke beranda [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id). Jika Wajib Pajak ingin menggunakan *e-filing*, silahkan memasukan NPWP dan *password* yang telah dibuat sebelumnya.

## 2.4 *E-Filing*

Layanan Pajak Online adalah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi *DJP Online* dan Penyedia Layanan SPT Elektronik (Leaflet *e-filing*, 2016). *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Nurjannah, 2017).

Dasar hukum yang digunakan untuk *e-filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

- 1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
- 2) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2018 tentang Pengaman Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*.
- 3) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) yang dirilis pada 26 Januari tentang Surat Pemberitahuan (SPT) yang mulai diberlakukan mulai 1 April 2018. Peraturan ini menyatakan bahwa untuk pelaporan SPT Masa PPh 21/26 dan SPT Masa PPN wajib menggunakan *e-filing* ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)).

Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, jenis layanan *e-filing* adalah sebagai berikut:

- 1) Isi Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*: SPT Tahunan OP 1770SS dan SPT Tahunan OP 1770S.
- 2) *Upload e-SPT*: SPT Tahunan OP 1770 dan SPT Tahunan Badan 1771.
- 3) *e-form* : SPT Tahunan OP 1770S, SPT Tahunan OP 1770, dan SPT Tahunan Badan 1771.

Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara *online* melalui salah satu *ASP* yang telah ditunjuk Direktur Jenderal Pajak yaitu ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):

**Tabel 2.2**  
**Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) SPT Elektronik**

NO	Nama Perusahaan	Alamat Aplikasi
1.	PT. Sarana Prima Telematika	<a href="http://www.spt.co.id">www.spt.co.id</a>
2.	PT. Mitra Pajakku	<a href="http://www.pajakku.com">www.pajakku.com</a>
3.	PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk	<a href="https://eform.bri.co.id/efiling">https://eform.bri.co.id/efiling</a>
4.	PT. Achilles Advanced Systems	<a href="http://www.online-pajak.com">www.online-pajak.com</a>

Secara umum, *e-filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet

tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP sehingga menjadi lebih cepat dan lebih murah. Dengan *e-filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Untuk dapat melakukan *e-filing* ada tiga tahapan utama yang harus dilalui, yaitu ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)):

1. Mengajukan permohonan EFIN yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-filing*. Karena hanya sekali digunakan, Wajib Pajak hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan EFIN tersebut. Pengajuan permohonan EFIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari sejak diterbitkannya EFIN.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural saja, yaitu mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filing* di situs DJP, kemudian meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT* yang akan dikirimkan melalui *email* atau SMS. Setelah itu mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi, terakhir, notifikasi status *e-SPT* dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui *email*.

*E-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT yaitu ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)):

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta Pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp60.000.000 (enam puluh juta rupiah) / tahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

Dengan fasilitas *e-filing*, maka pelaporan SPT kini dapat dilakukan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, serta dapat dilakukan di mana saja dan tanpa dipungut biaya, sepanjang WP terhubung dengan internet melalui akses via situs DJP ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Wajib Pajak yang melaporkan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-filing*, maka melakukan langkah-langkah sebagai berikut ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):

- 1) Siapkan dokumen pendukung, seperti bukti pemotong pajak, daftar penghasilan, daftar harta dan utang, daftar tanggungan keluarga, bukti pembayaran zakat/sumbangan lain, dan dokumen terkait lainnya.

- 2) Buka [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id), masukkan NPWP dan *password*, lalu klik “Login”.

**Gambar 2.7**  
**Langkah Menggunakan E-Filing**



Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- 3) Pilih Layanan: “e-Filing”.

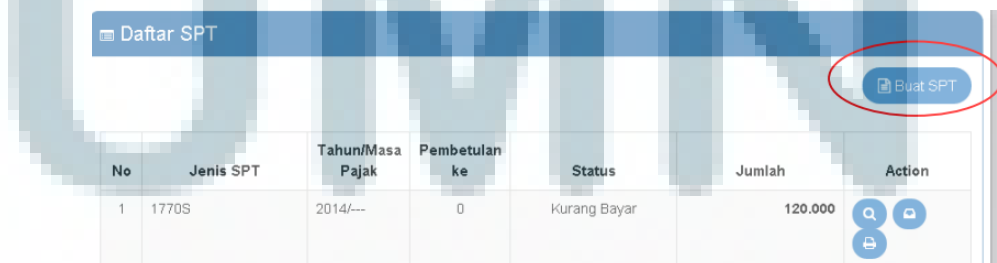
**Gambar 2.8**  
**Langkah Menggunakan E-Filing**



Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- 4) Pilih “Buat SPT”.

**Gambar 2.9**  
**Langkah Menggunakan E-Filing**



Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)



- 5) Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada.

**Gambar 2.10**  
**Langkah Menggunakan E-Filing**

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- 6) Jika SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui *email* Wajib Pajak.

**Gambar 2.11**  
**Langkah Menggunakan e-filing**

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- 7) Masukkan kode verifikasi dan klik “Kirim SPT”.

- 8) SPT Anda telah diisi dan dikirim. Silahkan buka *email* Anda, Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) SPT Anda telah dikirim.

**Gambar 2.12**  
**Langkah Menggunakan *e-filing***



## 2.5 Penggunaan *E-Filing*

Pengguna *e-filing* adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 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 (Saripah, dkk, 2016). Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu (Saripah, dkk, 2016):

- a) **Wajib Pajak Pribadi** adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

- b) Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
- c) Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorium, dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Syarat-syarat Wajib Pajak dapat menikmati layanan *e-filing* atau pengiriman data / penyampaian SPT secara elektronik adalah sebagai berikut (Nurhasanah, dkk, 2015):

1. EFIN yang diperoleh dari KPP.
2. Memiliki aplikasi SPT dan *submission* data ke ASP Laporpajak.com.
3. Sertifikat Digital (*Digital Certification*) yang didapatkan setelah melakukan registrasi *e-filing*.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017, Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan Elektronik adalah:

- 1) Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT Masa Penghasilan Pasal 21 dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- 2) Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
- 3) Wajib Pajak yang sudah pernah menyampaikan SPT Tahunan Elektronik;
- 4) Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya, KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan KPP di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar;
- 5) Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan; dan/atau
- 6) Wajib Pajak yang laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik.

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). *E-filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT (Herawan dan Waluyo, 2014). Ada tujuh keuntungan jika Wajib Pajak menggunakan fasilitas *e-filing* melalui situs DJP, yakni ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):

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

Walaupun *e-filing* memiliki banyak kelebihan, namun masih memiliki sejumlah kendala atau kelemahan dalam penggunaannya yaitu ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)):

- 1) *Website* sering tidak dapat diakses karena sistem *down* atau sibuk.
- 2) Saat sistem *error*, tidak jarang Wajib Pajak dianggap telat lapor karena tanggal yang tertera pada BPE tidak sama dengan tanggal saat klik lapor.
- 3) Tidak semua jenis SPT dengan beragam status pembayaran dapat dilaporkan melalui *website* DJP.
- 4) Aplikasi DJP *Online* tidak dapat digunakan untuk berkolaborasi dengan kolega lainnya atau bila suatu perusahaan induk memiliki banyak NPWP

cabang atau anak perusahaan, karena satu akun DJP *Online* hanya untuk satu pengguna.

Penggunaan *e-filing* tentu akan semakin banyak dilakukan ketika dalam sistem *online* juga menyediakan pelayanan *online* yang akan memanjakan Wajib Pajak yang menggunakan sistem melalui layanan *online* baik dalam bentuk portal saran atau forum tanya jawab yang akan merespon semua keluhan Wajib Pajak (Pratama, dkk, 2013). 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 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).

Manfaat penggunaan *e-filing* adalah agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai, sehingga dengan begitu banyak Wajib Pajak yang sudah menggunakannya berkeinginan untuk menggunakannya kembali pada saat pelaporan pajaknya di masa depan atau secara intensitas (Gowinda, 2010 dalam Maryani, 2016).

Menurut Dewi (2009) dalam Wulandari, dkk (2016) terdapat dua indikator untuk mengukur variabel penggunaan *e-filing* yaitu sebagai berikut: 1)

Penggunaan sistem saat ini, 2) Keinginan penggunaan sistem akan datang. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya, Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya, serta Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan (Utami dan Osesoga, 2017). Penggunaan *e-filing* dalam penelitian ini dapat diukur dari Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya.

## **2.6 Persepsi Kebermanfaatan**

Kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan kinerja (Rahayu, 2016 dalam Wulandari, dkk, 2016). Persepsi kebermanfaatan menurut Wulandari, dkk (2016) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Saripah, dkk, 2016).

Menurut Noviani (2012) dalam Wulandari, dkk (2016) terdapat lima indikator untuk mengukur variabel persepsi kebermanfaatan yaitu sebagai berikut:

1) Mempercepat pelaporan pajak, 2) Bermanfaat, 3) Manfaat sistem, 4) Menambah produktivitas, 5) Meningkatkan efektivitas. Persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu mengembangkan kinerja, menambah produktivitas, dan mempertinggi efektivitas.

Persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang paling dominan menentukan sikap pengguna sistem untuk menggunakan suatu teknologi atau dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang menentukan apakah individu menggunakan *e-filing* atau tidak (Wulandari, dkk, 2016). Kebermanfaatan sistem *e-filing* tersebut tentunya membuat mereka lebih sering memanfaatkan *e-filing* secara terus menerus dibandingkan dengan cara manual. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing* mempengaruhi para Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* (Nurjannah, 2017). Jelas bahwa jika persepsi kebermanfaatan seseorang Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan (Noviandini, 2012 dalam Wulandari, dkk, 2016).

Wajib Pajak akan menggunakan *e-filing* jika penggunaan *e-filing* memberikan manfaat pada saat dan setelah *e-filing* digunakan. Apabila Wajib Pajak merasa dengan menggunakan *e-filing* dapat menyederhanakan dan meningkatkan kualitas pelaporan SPT, serta meningkatkan produktivitas dan efektivitas Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkeinginan untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak mempersepsikan



penggunaan *e-filing* memberikan manfaat, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Menurut Wulandari, dkk (2016) menyimpulkan bahwa semakin tinggi kebermanfaatan yang diterima oleh pengguna *e-filing*, maka akan terus mendorong orang tersebut untuk terus menggunakan *e-filing*. Sebaliknya, apabila semakin rendah kebermanfaatan yang diterima oleh pengguna *e-filing* maka orang tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*. Semakin tinggi kebermanfaatan dari *e-filing* maka akan dapat mengurangi ketidakpuasan yang ada dalam penggunaan *e-filing*. Dengan demikian kebermanfaatan suatu sistem harus terus ditingkatkan oleh DJP karena hal tersebut akan meningkatkan penggunaan *e-filing*.

Noch dan Pattiasina (2017) menyatakan bahwa Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan Wajib Pajak menggunakan *e-filing*, semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Rusmanto dan Widuri (2017) juga menyimpulkan bahwa semakin besar manfaat yang diperoleh semakin banyak pengguna *e-filing*, sebaliknya semakin kecil manfaat yang diperoleh maka semakin sedikit pengguna *e-filing*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017), Pratama, dkk (2016), Saripah, dkk (2016), Nurhasanah, dkk (2015), serta Utami dan Osesoga (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait persepsi kebermanfaatan adalah:

Ha<sub>1</sub>: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## **2.7 Persepsi Kemudahan**

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Salim, 2013 dalam Wulandari, dkk, 2016). Menurut Nurjannah (2017), kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Kemudahan penggunaan fasilitas *e-filing* ini berarti bahwa Wajib Pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan adalah suatu ukuran atas penggunaan teknologi dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat mudah dipahami dan digunakan (Devina dan Waluyo, 2016). Menurut Herawan dan Waluyo (2014), persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa suatu sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat digunakan dan mudah dipahami.

Menurut Noviani (2012) dalam Wulandari, dkk (2016) terdapat empat indikator untuk mengukur variabel kemudahan penggunaan yaitu sebagai berikut ini: 1) Fleksibilitas, 2) Mudah dipahami, 3) Mudah digunakan, 4) Mudah untuk berinteraksi. Persepsi kemudahan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan *e-filing*.

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem dapat semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Daryatno, 2017). Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan, maka penggunaan sistem dapat tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) penggunaan sistem berpotensi dilakukan secara terus menerus. Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Wahyuni, 2015 dalam Devina dan Waluyo, 2016).

Kemudahan penggunaan dapat dirasakan Wajib Pajak jika Wajib Pajak dapat mempelajari dan menggunakan *e-filing* dengan mudah, interaksi dengan *e-filing* jelas dan dipahami, mudah beradaptasi dan terampil dalam menggunakan *e-filing*, serta secara keseluruhan *e-filing* mudah digunakan. Apabila kemudahan

penggunaan *e-filing* tersebut dirasakan oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa mudah mempelajari dan menggunakan *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Persepsi kemudahan menimbulkan rasa percaya diri dan rasa aman dalam aktivitasnya sehingga seseorang mau meningkatkan penggunaan. Semakin mudah persepsi Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakannya (Nurjannah, 2017). Mujiyati, dkk (2016) menyatakan bahwa Wajib Pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-filing* dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika Wajib Pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017), Kolompoy, dkk (2015), Laihad (2013), Nurjannah, dkk (2017), Devina dan Waluyo (2016), serta Salim, dkk (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2016), Pratama, dkk (2016), Wulandari, dkk (2016), dan Daryatno (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait persepsi kemudahan adalah:

Ha<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## 2.8 Persepsi Risiko

Persepsi adalah bagaimana seseorang menilai dan memperhatikan suatu objek yang ada di sekitarnya. Risiko merupakan sebuah hal yang terjadi dikarenakan suatu kejadian terjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Jadi, persepsi risiko adalah penilaian seseorang yang merasa bahwa telah melakukan sesuatu namun hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan (Utami, 2017).

Menurut Tjini & Baridwan (2012) dalam Saripah, dkk (2016), persepsi risiko adalah persepsi atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Persepsi risiko merupakan suatu persepsi-persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan (Hsu dan Chiu, 2004 dalam Noch dan Pattiasina, 2017).

Menurut Pavlou (2001) dan Amijaya (2010) dalam Saripah, dkk (2016) mengatakan persepsi atas risiko (*risk*) dapat diukur melalui indikator: a) Besarnya risiko; b) Keamanan transaksi; c) Kebutuhan transaksi; d) Jaminan keamanan. Persepsi risiko dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu besarnya risiko yang dihasilkan oleh pengguna atau Wajib Pajak, kebutuhan penggunaan, dan keamanan data.

Persepsi risiko akan muncul jika Wajib Pajak tidak berhati-hati dalam menggunakan *e-filing* seperti kesalahan meng-*input* data dan lain sebagainya. Risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh DJP untuk memperkecil risiko dari penggunaan *e-filing*, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh DJP untuk

memperkecil risiko akan berdampak positif terhadap Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* (Saripah, dkk, 2016).

Persepsi risiko akan muncul jika Wajib Pajak merasa khawatir saat menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT-nya, takut salah dalam mengoperasikan *e-filing*, dan takut tidak dapat mengoreksi kesalahan meng-*input* data. Jika Wajib Pajak merasakan persepsi risiko tersebut, maka Wajib Pajak tidak akan menggunakan *e-filing* setiap pelaporan pajak dan tidak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Namun, jika Wajib Pajak merasa butuh menggunakan *e-filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya serta merasa *e-filing* memiliki standar keamanan yang baik dan melalui *e-filing* memberikan informasi kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin rendah persepsi risiko Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Menurut Saripah, dkk (2016) menyimpulkan bahwa semakin kecil tingkat yang ditimbulkan oleh Wajib Pajak dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*. Noch dan Pattiasina (2017) juga menyimpulkan bahwa semakin rendah persepsi risiko Wajib Pajak dalam mengoperasikan *e-filing*, maka Wajib Pajak akan sering menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noch dan Pattiasina (2017) serta Utami (2017) yang menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, menurut penelitian

yang dilakukan oleh Saripah, dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait persepsi risiko adalah:

Ha<sub>3</sub>: Persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## 2.9 Kecepatan

Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak (Nurjannah, 2017). Kecepatan akses dalam menggunakan *e-filing* sangat penting. Kecepatan akses adalah kecepatan transfer data pada saat melakukan akses melalui jalur internet (Devina dan Waluyo, 2016). Kecepatan dapat diartikan sebagai seberapa lama waktu yang digunakan dalam mengakses sesuatu sistem (Qurniawan, dkk, 2016).

Indikator yang digunakan untuk menilai kecepatan akses adalah (1) waktu yang diperlukan dalam melaporkan SPT menjadi singkat, (2) meningkatkan keefektifan kinerja, dan (3) konfirmasi dari pihak DJP sangat cepat (Devina dan Waluyo, 2016). Kecepatan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu waktu yang diperlukan dalam melaporkan SPT menjadi singkat dan konfirmasi dari pihak DJP sangat cepat.

Kesuksesan suatu sistem informasi juga dipengaruhi oleh tingkat kecepatan pemrosesan SI tersebut. Kecepatan merupakan kelebihan dari pada menggunakan sistem manual, jika proses *e-filing* ini cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama, maka pihak WP merasa nyaman dalam

melaporkan pajaknya, sehingga untuk pihak Wajib Pajak diharapkan akan berminat untuk menggunakan *e-filing* tersebut (Qurniawan, dkk, 2016).

Kecepatan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali *e-filing* tersebut. Sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* akan meningkat. Begitupula sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi Wajib Pajak menjadi malas menggunakan *e-filing* lagi, sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh Wajib Pajak akan menurun (Nurjannah, 2017).

Dalam menggunakan *e-filing*, Wajib Pajak tidak perlu datang ke KPP cukup dengan mengakses *website e-filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Oleh karena itu, dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Namun kebalikannya, apabila sistem *e-filing* ini lambat maka minat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak akan menurun dan bahkan tidak ada (Nurjannah, 2017).

Ketika Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetapi hanya perlu mengakses *website e-filing* dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu dengan percuma untuk melaporkan kewajiban perpajakannya serta konfirmasi dari pihak DJP cepat, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap pelaporan pajak dan berkeinginan untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin Wajib Pajak merasa menggunakan *e-filing* mempercepat proses pelaporan kewajiban perpajakannya, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecepatan terhadap penggunaan *e-filing*. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) menyatakan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait kecepatan adalah:

Ha<sub>4</sub>: Kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## **2.10 Keamanan dan Kerahasiaan**

Menurut Desmayanti (2012) dalam Wulandari, dkk (2016), keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Keamanan adalah kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian, atau kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Sedangkan kerahasiaan adalah setiap data yang sifatnya tersembunyi dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa orang saja (Devina dan Waluyo, 2016).

Dalam sistem *e-filing*, aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* (Desmayanti, 2012 dalam Herawan dan Waluyo, 2014). Sedangkan aspek kerahasiaan terlihat

dari tersedianya *digital certificate* digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Dengan cara tersebut, maka informasi atau data milik Wajib Pajak juga akan lebih terjamin kerahasiaannya (Herawan dan Waluyo, 2014).

Menurut Wulandari, dkk (2016) terdapat tiga indikator untuk mengukur variabel keamanan dan kerahasiaan yaitu sebagai berikut ini: 1) Sistem keamanan *e-filing*, 2) Sistem kerahasiaan *e-filing*, 3) Jaminan keamanan dan kerahasiaan. Namun, indikator keamanan dan kerahasiaan menurut Devina dan Waluyo (2016) yaitu (1) aman, (2) tingkat jaminan yang tinggi, (3) menjaga kerahasiaan data, (4) tidak khawatir dengan masalah keamanan, dan (5) tingkat keamanan dan kerahasiaan. Keamanan dan kerahasiaan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu tingkat keamanan yang tinggi dan menjaga kerahasiaan data.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Daryatno, 2017). Apabila seluruh Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila Wajib Pajak tersebut

berpikir bahwa fasilitas *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* ini dapat menurun (Nurjannah, 2017).

Tingkat keamanan *e-filing* terlihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk melaporkan SPT secara *online*, sedangkan tingkat kerahasiaan terlihat dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data Wajib Pajak secara bebas sehingga memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data. Ketika Wajib Pajak sudah mengerti dan mengetahui keamanan dan kerahasiaan *e-filing*, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap pelaporan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin tinggi keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) serta Salim, dkk (2014) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah, dkk (2017), Wulandari, dkk (2016), serta Devina dan Waluyo (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait keamanan dan kerahasiaan adalah:

Ha<sub>5</sub>: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## 2.11 Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Nurjannah, 2017). Sedangkan, kepuasan menurut Claudia (2015) dalam Pratama, dkk (2016) merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. 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 (Kirana, 2010 dalam Saripah, dkk, 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 (Saripah, dkk, 2016). Menurut Wulandari, dkk (2016), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna menurut Rusmanto dan Widuri (2017) adalah suatu tingkatan rasa seorang Wajib Pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut Saripah, dkk (2016), kepuasan Wajib Pajak diukur dengan indikator yaitu: (1) Efisiensi sistem, (2) Keefektifan sistem, (3) Kepuasan (rasa puas), (4) Kebanggaan menggunakan sistem. Ditambahkan indikator kebanggaan karena ketika seseorang itu bangga terhadap suatu sistem berarti orang tersebut merasa puas telah menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu efisiensi sistem dan keefektifan sistem.

Menurut Nurjannah (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. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut (Wulandari, dkk, 2016).

Ketika pengguna atau Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan *e-filing* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga menghemat waktu, biaya, dan energi, serta secara efisien dan efektif membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* untuk setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan

pengguna atau Wajib Pajak terhadap *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Semakin tinggi kepuasan Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak. Kepuasan tersebut timbul karena Wajib Pajak merasakan ada manfaat dalam menggunakan *e-filing* sehingga dikatakan bahwa manfaat dapat menimbulkan kepuasan (Wulandari, dkk, 2016). Kesimpulan dari Rusmanto dan Widuri (2017) yaitu semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* maka semakin banyak yang menggunakannya, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-filing* maka semakin sedikit yang menggunakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017), Maryani (2016), Nurjannah, dkk (2017), serta Wulandari, dkk (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

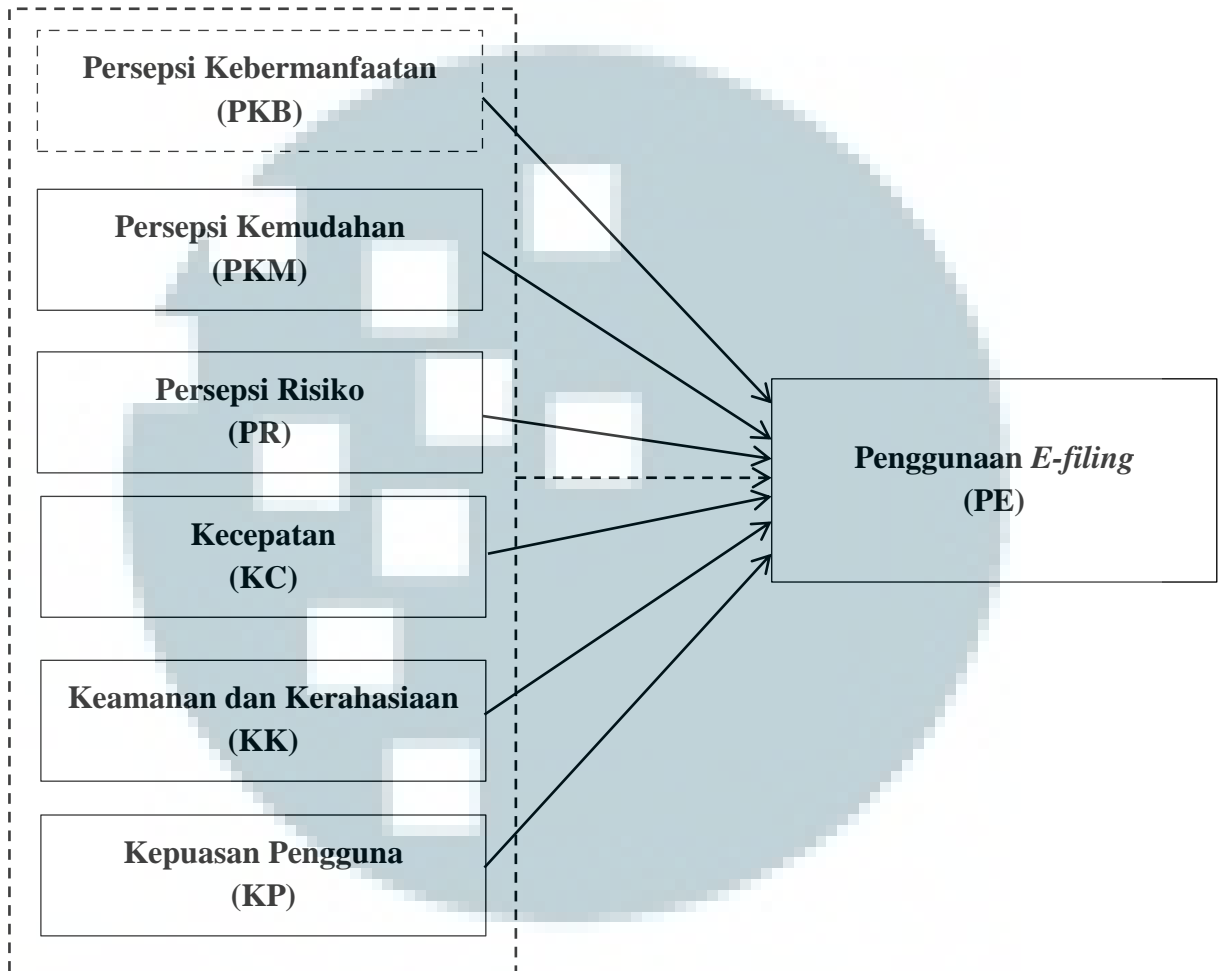
Berdasarkan landasan teori tersebut, maka hipotesis yang disusun terkait kepuasan pengguna adalah:

Ha<sub>6</sub>: Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## **2.12 Model Penelitian**

Model penelitian mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* terlihat pada Gambar 2.13 berikut:

**Gambar 2.13**  
**Model Penelitian**



UMMN