



### **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 Sistem Informasi

Menurut Kusriani (2007:1) peran sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keuntungan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Pemanfaatan komputer sebagai alat kerja bantu, khususnya sebagai media pengolah data, baik yang berskala besar maupun skala kecil pun berkembang dengan pesat. Itu semua berkat kemajuan teknologi yang didorong oleh keinginan manusia untuk dapat melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat dan aman.

Kata sistem mempunyai beberapa pengertian, tergantung dari sudut pandang mana kata tersebut didefinisikan. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen-elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian di dalam suatu sistem, komponen-komponen ini tidak dapat berdiri sendiri-sendiri, tetapi sebaliknya, saling berhubungan hingga membentuk satu kesatuan sehingga tujuan sistem itu dapat tercapai (Kusriani, 2007:7). Sedangkan informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi. Data belum memiliki nilai sedangkan informasi sudah memiliki nilai. Informasi dikatakan

bernilai bila manfaatnya lebih besar dibanding biaya untuk mendapatkannya.

Menurut Kusrini (2007) informasi yang berkualitas memiliki 3 kriteria, yaitu

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias ataupun menyesatkan.

Akurat juga berarti bahwa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat pada waktunya (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi bernilai.

Bila informasi datang terlambat sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan, hal itu dapat berakibat fatal bagi perusahaan.

3. Relevan (*relevance*)

Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. Di samping karakteristik, nilai informasi juga ikut menentukan kualitasnya. Nilai informasi (*value of information*) ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih besar dibanding biaya untuk mendapatkannya.

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas maka dibuatlah sistem informasi. Laitch dan Bavis dalam Kusrini (2007) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan

strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sedangkan definisi umum sistem informasi adalah sebuah sistem yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.

Menurut Sutabri (2012) beberapa manfaat atau fungsi dari adanya sistem informasi khususnya di bidang akuntansi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi.
2. Memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.
3. Melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi.

Dalam suatu sistem informasi terdapat komponen-komponen sebagai berikut: (Kusrini, 2007:9)

1. Perangkat keras (*hardware*), mencakup berbagai piranti fisik seperti komputer dan printer.
2. Perangkat lunak (*software*) atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
3. Prosedur, yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
4. Orang, yaitu semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan dan penggunaan keluaran sistem informasi.
5. Basis data (*database*), yaitu sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.

6. Jaringan komputer dan komunikasi data, yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

## 2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam Laihad (2013) dijelaskan *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Davis (1989) dalam Laihad (2013) menyatakan *TAM* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu *item*, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Dalam penelitian kali ini, dilandasi dengan teori *TAM* yang sudah dimodifikasi dengan menambahkan beberapa variabel independen yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* dan menghilangkan variabel yang

dianggap tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Adanya perbedaan mengenai persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak oleh masyarakat yang akan menentukan apakah masyarakat akan menggunakan sistem *e-Filing*.

### **2.3 Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Subjek Pajak**

Menurut Waluyo (2011), pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang cukup potensial untuk dapat mencapai keberhasilan pembangunan. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Sehingga pemerintah semakin giat mendorong masyarakat agar dapat membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berikut pengertian pajak yang dikemukakan para ahli lainnya dalam Mardiasmo (2011) adalah sebagai berikut:

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Soemitro, yaitu:

*“Pajak 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.”*

Dalam Mardiasmo (2011) dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-Undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa timbal jasa atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dalam Resmi (2013), umumnya dikenal ada dua fungsi utama dari pajak, yakni 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 berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan 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 di luar bidang keuangan. Dengan fungsi mengaturnya tersebut pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar tujuan fiskal dan umumnya membantu usaha pemerintah untuk campur tangan dalam mengatur dan bila perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan sektor swasta.

Menurut Mardiasmo (2011), terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

## I. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung: pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan

2. Pajak Tidak Langsung: pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai

## II. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif: pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan

2. Pajak Objektif: pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah.

## III. Menurut Lembaga Pemungutnya

1. Pajak Pusat: 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, dan Bea Materai.

2. Pajak Daerah: pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :

- a. Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

Menurut Resmi (2013), Subjek Pajak Pajak Penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran utama untuk dikenakan Pajak Penghasilan. Subjek Pajak akan dikenakan Pajak Penghasilan apabila menerima atau memperoleh penghasilan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. jika Subjek Pajak telah memenuhi kewajiban pajak secara objektif maupun subjektif, maka disebut Wajib Pajak. Dalam Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP menyebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tertentu.

Berdasarkan Pasal 2 ayat 1 UU No. 36 Tahun 2008, Subjek Pajak dikelompokkan sebagai berikut:

1. Subjek Pajak orang pribadi: orang pribadi sebagai Subjek Pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.
2. Subjek Pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak: warisan yang belum terbagi sebagai satu

kesatuan merupakan Subjek Pajak Pengganti, menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris. Penunjukkan warisan yang belum terbagi sebagai Subjek Pajak Pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

3. Subjek Pajak Badan: badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha 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, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
4. Subjek Pajak Badan Usaha Tetap (BUT): bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang yang berada di Indonesia untuk menjalankan suatu usaha atau melaksanakan kegiatan di Indonesia.

#### **2.4 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bidang perpajakan, Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan, terkait hasil penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang. Penyampaian SPT harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pelaporan pajak,

sedangkan pembayaran pajak harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pembayaran. Pelanggaran terhadap jatuh tempo pelaporan maupun pembayaran akan berakibat pada timbulnya sanksi administrasi berupa denda, bunga, atau kenaikan.

Berikut batas waktu pembayaran dan Pelaporan untuk kewajiban perpajakan bulanan: (Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
<b>Masa</b>			
1	PPH Pasal 4 ayat (2)	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
2	PPH Pasal 15	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
3	PPH Pasal 21/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
4	PPH Pasal 23/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
5	PPH Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak orang pribadi dan badan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
6	PPH Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	Akhir masa Pajak terakhir	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir
7	PPH Pasal 22, PPN & PPh BM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
8	PPH Pasal 22 - Bendahara Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tgl. 14 bulan berikut

9	PPh Pasal 22 - Pertamina	Sebelum Delivery Order dibayar	
10	PPh Pasal 22 - Pemungut tertentu	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
11	PPN dan PPn BM - PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak
12	PPN dan PPn BM - Bendaharawan	Tgl. 7 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut
13	PPN & PPn BM - Pemungut Non Bendahara	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
14	PPh Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM Untuk Wajib Pajak Kriteria Tertentu	Sesuai batas waktu per SPT Masa	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir

Berikut batas waktu pembayaran dan pelaporan untuk kewajiban perpajakan tahunan: (Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
<b>Tahunan</b>			
1	PPh - Orang Pribadi	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
2	PPh - Badan	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
3	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	----

Menurut Suhartono dan Wirawan (2010) sanksi perpajakan terkait pembayaran pajak terdiri dari:

A. Sanksi Administrasi

Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% dalam hal sebagai berikut.

1. Pembayaran atau penyetoran pajak suatu saat atau bulanan dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran.

Bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

2. Pembayaran PPh kurang dibayar akhir tahun (PPh Pasal 29) dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan.

Bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

3. Apabila Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), serta Surat Keputusan Pembetulan (SK Pembetulan), Surat Keputusan Keberatan (SK Keberatan), Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah, pada saat jatuh tempo pelunasan tidak atau kurang dibayar. Jumlah

pajak yang tidak atau kurang itu dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan untuk seluruh masa, yang dihitung dari tanggal jatuh tempo sampai dengan tanggal pelunasan atau tanggal diterbitkannya STP, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

4. Dalam hal Wajib Pajak diperbolehkan mengangsur atau menunda pembayaran pajak juga dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah pajak yang masih harus dibayar dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

B. Sanksi Pidana ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

1. Setiap orang yang karena kealpaannya :
  - a. tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau
  - b. menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

2. Setiap orang yang dengan sengaja :

- a. tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak; atau
- b. menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- c. tidak menyampaikan SPT; atau
- d. menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap; atau
- e. menolak untuk dilakukan pemeriksaan; atau - memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya; atau
- f. tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lainnya; atau
- g. tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi *on-line* di Indonesia ;  
atau
- h. tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara

dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan, dikenakan pidana 2 (dua) kali lipat dari ancaman pidana yang diatur sebagaimana butir 2.

3. Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau Pengukuhan PKP, atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak, dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

4. Setiap orang yang dengan sengaja :

- a. menerbitkan dan/atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya; atau
- b. menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 6 (enam) tahun serta denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 (enam) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak.

5. Sanksi tindak pidana berlaku juga bagi wakil, kuasa, atau pegawai dari Wajib Pajak, yang menyuruh melakukan, yang turut serta melakukan, yang menganjurkan, atau yang membantu melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Dalam Mardiasmo (2011) menyatakan apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan dikenakan sanksi administrasi

berupa denda sebesar:

- a. Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai,
- b. Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya,

- c. Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan,
- d. Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Suhartono dan Wirawan (2010) menyatakan sanksi administrasi berupa kenaikan apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktunya meskipun telah ditegur secara tertulis dan terdapat jumlah pajak yang kurang bayar. Jumlah pajak yang kurang dibayar dalam SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar) ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sesuai ketentuan dengan Pasal 13 ayat 3 UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yaitu:

- a. 50% (lima puluh persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dibayar dalam satu tahun pajak (PPh Badan atau PPh Orang Pribadi);
- b. 100% (seratus persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor (Pemotongan/pemungutan PPh);
- c. 100% (seratus persen) dari Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang tidak atau kurang dibayar.

Menurut Mardiasmo (2011) Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara,

tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

Setiap orang karena kealpaannya:

- a. tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan, atau
- b. menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar

sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

Dalam Mardiasmo (2011), setiap orang yang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/ atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang

dibayar. Pidana tersebut ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, dihitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan sebagaimana dimaksud untuk paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan. Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dibuat secara tertulis dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak, sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir, dengan dilampiri:

- a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaiannya diperpanjang;
- b. Laporan keuangan sementara; dan
- c. Surat Setoran Pajak sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan wajib ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasa Wajib Pajak. Dalam hal Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak, Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan harus dilampiri dengan Surat Kuasa Khusus.

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dapat disampaikan:

- a. secara langsung;
- b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau

- c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat; atau
- d. *e-Filing* melalui ASP.

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dianggap bukan merupakan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Pengertian Surat Pemberitahuan dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa 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 kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan untuk fungsi Surat Pemberitahuan dalam Pasal 3 angka 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan mengenai fungsi dari SPT, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan 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 atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

## 2. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan 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. Bagi Pemotong/Pemungut Pajak Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Dalam Waluyo (2011), dijabarkan mengenai jenis dan bentuk dari SPT, seperti berikut ini: Jenis SPT sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 meliputi:

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu tahun Pajak atau bagian tahun pajak.
2. SPT Masa, yaitu SPT untuk suatu masa pajak yang terdiri atas:
  - a) SPT Masa Pajak Penghasilan;
  - b) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai; dan
  - c) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

Dari 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 Tahunan terdiri dari SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.

Menurut Waluyo (2011) jenis-jenis SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Formulir 1770, 1770 S, dan 1770 SS, sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan menggunakan Formulir 1771. Berikut penjelasan Formulir 1770, 1770 S dan 1770 SS:

1. Formulir 1770, Formulir 1770 adalah formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 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. Formulir 1770 S,

2. Formulir 1770 S adalah formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, dalam negeri lainnya, yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final. Formulir ini digunakan untuk pegawai/karyawan yang penghasilannya dari satu pekerjaan dan Penghasilan Bruto setahunnya lebih dari Rp 60.000.000,00.
3. Formulir 1770 SS, Formulir 1770 SS adalah formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi. Formulir ini digunakan untuk pegawai/karyawan yang bekerja hanya pada satu perusahaan/instansi/ organisasi dengan Penghasilan Bruto setahun tidak lebih dari Rp60.000.000,00, dan tidak mempunyai penghasilan lain selain bunga deposito atau tabungan.

Penyampaian SPT oleh Wajib Pajak dapat dilakukan dengan cara:

- a. Secara langsung ke KPP/KP2KP atau tempat lain yang ditentukan

(*Drop Box*, Pojok Pajak, Mobil Pajak Keliling);

- b. Melalui pos dengan pengiriman surat atau;

- c. Dengan cara lain yaitu melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau *ASP (Application Service Provider)*;

- d. Untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS, dapat menggunakan aplikasi pada situs DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) berupa aplikasi *e-Filing* (<https://efiling.pajak.go.id>).

## 2.5 Penggunaan *E-Filing*

Terkait dengan bidang perpajakan, salah satu bentuk penerapan sistem informasi adalah pengembangan layanan pelaporan SPT secara *online* (*e-Filing*). Pada *e-Filing* terdapat banyak aplikasi teknologi baik dalam bentuk perangkat keras (*hardware*) seperti komputer, juga perangkat lunak (*software*) seperti jaringan internet dan piranti-piranti yang mampu meningkatkan aktivitas perpajakan dan wajib pajak sebagai pengguna. Langkah ini mengikuti beberapa negara yang tergolong maju yang telah lebih dulu memperkenalkan *e-Filing*. Belajar dari pengalaman negara maju tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melihat bahwa penggunaan *e-Filing* memberikan keuntungan bagi semua pihak, tidak hanya bagi wajib pajak dan otoritas perpajakan saja, tapi juga ramah lingkungan (*go green*).

Dari sisi wajib pajak, pelaporan dengan menggunakan *e-Filing* memberikan keleluasaan terkait waktu dan tempat. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi *e-Filing* kapan saja, tidak lagi terbatas pada hari dan jam kerja, karena *e-Filing* dapat juga diakses pada hari libur dan selepas jam kerja. Wajib pajak juga tak perlu lagi mengantri dan menghabiskan waktunya yang berharga di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menunggu tanda terima SPT Tahunan. *e-Filing* juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengisi

SPT Tahunan PPh-nya. Wajib pajak tidak perlu lagi bingung mengisi SPT Tahunan PPh, karena wajib pajak akan dipandu oleh *wizard* aplikasi ini. Wajib Pajak hanya perlu menjawab pertanyaan yang muncul di layar komputer maupun tablet yang dipakai dan Wajib pajak tidak perlu menggunakan kertas dalam menyusun SPT Tahunan PPh-nya apabila menggunakan aplikasi ini.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan aplikasi *e-Filing* juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi. Demikian pula anggaran untuk mencetak formulir SPT Tahunan dapat diminimalkan. Dari sisi sumber daya manusia, Direktorat Jenderal Pajak yang saat ini sedang kekurangan pegawai dapat memaksimalkan pegawai yang ada untuk meningkatkan pelayanan lain, melakukan penggalian potensi perpajakan dan melakukan penegakan hukum di bidang perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak menargetkan jumlah pengguna program *e-Filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan pajak (SPT) Wajib Pajak tahun 2015 mencapai 2 juta. Beberapa langkah yang tengah disiapkan adalah, seperti mendorong Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja pada perusahaan besar untuk menggunakan *e-Filing* dan membuka kelas pajak tentang *e-Filing*. Untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), Kementerian Keuangan (Kemenkeu) akan mendorong Kementerian lain untuk menggunakan *e-Filing*.

*E-Filing* adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). *E-Filing* juga dapat dikatakan sebagai suatu cara penyampaian

SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *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 (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Akan tetapi, sistem *e-Filing* juga memiliki keterbatasan, sistem *e-Filing* sangat bergantung kepada internet karena internet merupakan faktor utama dalam penggunaan *e-Filing*. Koneksi internet yang baik sangat diperlukan dalam penggunaan *e-Filing*. Apabila koneksi internet tidak stabil maka dapat menghambat proses dari penggunaan *e-Filing*. Khusus untuk Wajib Pajak yang bertempat tinggal di daerah terpencil atau desa, internet masih sangat sulit didapatkan sehingga Wajib Pajak tidak dapat menggunakan *e-Filing* mengingat sistem *e-Filing* sangat banyak memberikan manfaat bagi Wajib Pajak. Selain itu pendidikan juga menjadi salah satu faktor Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Tingkat pendidikan yang rendah menghambat Wajib Pajak dalam penggunaan fasilitas *e-Filing* dikarenakan Wajib Pajak masih belum fasih dalam menggunakan komputer. Komputer merupakan media yang digunakan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Layanan melalui situs pajak, saat ini hanya dapat dipergunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770 S atau Formulir SPT Tahunan 1770 SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Sedangkan Wajib Pajak yang lain dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi. Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011.

Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) tanggal 23 Desember 2011.

Menurut Kirana (2010), alat kelengkapan *e-Filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-Filing* adalah sebagai berikut:

1. *ASP* atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.
3. *E-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-Filing*. *E-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *online*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT *ASP* dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *E-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *E-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.

6. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *online*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

Untuk dapat melakukan *e-Filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi: ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-Filing*. Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut. Berikut prosedur pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-Fin*:

- a) mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan e-FIN;
- b) melampirkan fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu Tanda Penduduk;
- c) menunjukkan surat kuasa khusus bermeterai dan fotokopi identitas Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak;
- d) membawa kartu identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya untuk ditunjukkan kepada petugas pajak.

2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-Fin*. Berikut cara pendaftaran *e-filing* di situs DJP:

- a) Buka menu *e-Filing* di website DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- b) Lakukan registrasi akun *e-Filing* dengan mengisi Form Registrasi *e-Filing*;
- c) Pastikan alamat email dan nomor telepon seluler yang dimasukkan pada form registrasi valid dan aktif;
- d) Wajib Pajak akan menerima username, password dan tautan aktivasi akun *e-Filing* melalui email yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, jika registrasi berhasil;
- e) Klik link tautan aktivasi akun *e-Filing* atau salin link tersebut ke browser untuk mengaktifkan akun *e-Filing*;
- f) Lakukan login ke akun *e-Filing* dengan NPWP sebagai username.

3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-Filing* melalui situs DJP melalui langkah-langkah sebagai berikut, yaitu:

- a) Wajib Pajak melakukan login pada akun *e-Filing* dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian memilih menu sesuai dengan jenis SPT yang hendak disampaikan;

- b) Pemilihan menu tersebut akan mengarahkan Wajib Pajak kepada aplikasi *e-SPT* yang sesuai dengan jenis SPT yang dipilih;
- c) Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan secara online melalui aplikasi *e-SPT* dengan memasukan data yang benar, jelas dan lengkap pada setiap elemen *e-SPT*. Petunjuk dan tata cara pengisian yang tersedia dalam website akan memberikan panduan kepada Wajib Pajak;
- d) Dalam hal hasil pengisian aplikasi *e-SPT* menunjukkan status kurang bayar, maka Wajib Pajak harus mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) sebagai bukti pembayaran. NTPN dapat diperoleh Wajib Pajak setelah melakukan pelunasan atas jumlah pajak yang kurang dibayar (PPH Pasal 29).
- e) Setelah selesai mengisi *e-SPT*, Wajib Pajak harus membubuhkan tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital sebelum disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak.
- f) Tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :
- 1) Wajib Pajak meminta kode verifikasi kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui menu yang telah disediakan dalam website DJP setelah selesai mengisi *e-SPT*;

- 2) Kode verifikasi tersebut akan dikirimkan kepada Wajib Pajak melalui email yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak pada saat registrasi *e-Filing*;
- 3) Wajib Pajak memilih data SPT, kemudian mengirim *e-SPT* dengan memilih menu yang tersedia dalam website;
- 4) Wajib Pajak memasukkan kode verifikasi yang telah diterima melalui email ke dalam kotak isian (*field*) yang disediakan pada saat proses pengiriman *e-SPT*.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia bagian Barat (WIB). Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-Filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Noviandini (2012), penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna. Menurut Seddon (1997) dalam Noviandini (2012), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-*

*Filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*. 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. 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. Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan. Intensitas atau frekuensi dalam penggunaan *e-Filing* merupakan ukuran seberapa sering Wajib Pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-Filing*. Intensitas Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian Noviandini (2012) indikator yang dapat digunakan dalam mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *e-Filing*. Berdasarkan kajian di atas indikator yang dapat digunakan dalam mengukur frekuensi penggunaan sistem adalah (1) Secara keseluruhan mudah digunakan, (2) Tidak membosankan, (3) Menyederhanakan Proses.

## 2.6 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Dalam Desmayanti (2012), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Davis (1989) dalam Nasution (2009), persepsi kegunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dalam Irmadhani dan Nugroho (2012), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dibagi ke dalam dimensi berikut ini

1. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
2. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*).
3. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*).
4. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

Sedangkan menurut Chin dan Todd (1995) dalam Noviandini (2012) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor, dan (2) persepsi kegunaan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas). Persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
2. Bermanfaat (*usefull*)
3. Menambah produktifitas (*increase productivity*)
4. Mempertinggi efektifitas (*enchance effectiveness*)
5. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Berdasarkan definisi diatas maka kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja. Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan meliputi (1) Meningkatkan perfoma, (2) Meningkatkan efektifitas, (3) Menjadikan pekerjaan lebih mudah, (4) Menambah produktifitas, dan (5) Memberikan manfaat, seperti indikator yang digunakan dalam penelitian Desmayanti (2012).

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 atau tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem *e-Filing* akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan performa dan efektifitas sistem. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Sistem *e-Filing* memberikan manfaat berupa pelaporan Surat Pemberitahuan dapat dilakukan secara cepat dan aman. Setiap Surat Pemberitahuan pajak yang dikirimkan akan di enkripsi sehingga terjamin kerahasiannya. Tidak hanya itu, sistem *e-Filing* dapat membantu wajib pajak dalam melakukan perhitungan, perhitungan dapat dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer atau fitur yang tersedia. Sistem *e-Filing* juga dianggap ramah lingkungan karena tidak menggunakan kertas serta tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan Surat Pemberitahuan. Dengan adanya manfaat seperti ini, maka diharapkan *e-Filing* mampu meningkatkan performa dan efektivitas dalam penggunaannya ketimbang dengan pelaporan Surat Pemberitahuan secara manual

Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *efilling*. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan Dewi (2009) menunjukkan bahwa *perceive usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing* dan dalam penelitian Lihad (2013) menyatakan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filling* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan performa dan efektivitas dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan demi memenuhi kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filling*. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ha<sub>1</sub>: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Flling*

## **2.7 Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)**

Davis (1989) dalam Nasution (2009) mendefinisikan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2006) dalam Nasution (2009) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Menurut Pratama (2008) dalam Desmayanti (2012), kemudahan penggunaan bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu

sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Venkatesh dan Davis (2000) dalam Irmadhani dan Nugroho (2012) membagi dimensi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menjadi berikut:

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
3. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Berdasarkan pengertian di atas, persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa suatu sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. 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 akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008). Pengguna sistem

informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (1) Mudah dipelajari, (2) Mudah digunakan, (3) Jelas dan mudah dipahami, (4) Mudah untuk berinteraksi, (5) Menjadi terampil.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Sistem *e-Filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan, karena wajib pajak dapat melakukan *e-Filing* kapan saja dan dimana saja (24jamx7hari) selama terhubung dengan koneksi internet. 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 Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat melakukan *e-Filing*, wajib pajak hanya membutuhkan *e-Fin* saja. *E-Fin* atau electronic filing identification number merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-Filing*.

Dalam Desmayanti (2012) disebutkan Wang *et al.* (2003) dalam penelitian mengenai determinan *user acceptance* dari *internet banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *computer self-efficacy*. Pikkarainen *et al.* (2004) dalam Desmayanti (2012), menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan sistem *online banking*. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) dan Dewi (2009) dalam Desmayanti (2012) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*.

Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah dipelajari, mudah digunakan, interaksi antara Wajib Pajak dengan sistem *e-Filing* jelas dan dipahami, mudah beradaptasi, serta menjadikan Wajib Pajak lebih terampil maka tujuan penggunaan sistem akan tercapai dan Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut, hipotesis terkait persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan penggunaan *e-Filing* ialah sebagai berikut:

Ha<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

## **2.8 Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Noviandini (2012), 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. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan di mana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Dengan demikian 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, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003) dalam Noviandini (2012), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan *user* yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi. Terdapat 3 indikator yang mereka gunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi.

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-Filing* yang diterapkan oleh

direktorat Jenderal Pajak. Dalam penelitian Noviani (2012), variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri dari 3 item yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan, dan ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan pengguna saat menggunakan sistem (Gita, 2010). Indikator kebanggaan ditambahkan karena ketika seseorang itu bangga terhadap suatu sistem berarti orang tersebut merasa puas telah menggunakan sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna (wajib pajak) merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator penelitian ini meliputi (1) Efisiensi sistem, (2) Tepat waktu, (3) Menghemat biaya, (4) Memenuhi kebutuhan pajak, (5) Memperoleh informasi yang dibutuhkan, (6) Informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan, (7) Puas dengan pelayanan sistem, (8) Puas dengan informasi yang dihasilkan, (9) Memperoleh pengalaman yang menyenangkan, (10) Perasaan bangga setelah menggunakan sistem.

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan Wajib Pajak dan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem (*e-Filing*). Dalam penelitian ini, harapan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-Filing* adalah sistem *e-Filing* mampu memberikan efisiensi, efektivitas, ketepatan waktu, memberikan informasi sesuai kebutuhan, serta menghemat biaya Wajib Pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan secara online. Ketika Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak dikenakan biaya apapun dan juga tidak dibutuhkan kertas untuk proses pelaporan Surat Pemberitahuan karena Surat Pemberitahuan tersebut dilaporkan secara online dan terhubung langsung ke DJP melalui koneksi internet. *E-Filing* dapat dilakukan kapan saja

dan dimana saja selama terhubung dengan koneksi internet sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak lagi untuk melaporkan Surat Pemberitahuannya. Dengan adanya sistem *e-filing* ini diharapkan sistem tersebut mampu menciptakan keselarasan antara harapan Wajib Pajak dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem *e-Filing* serta Wajib Pajak diharapkan memiliki perasaan bangga dan puas setelah menggunakan sistem *e-Filing*.

Noviandini (2012) menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna sistem *e-Filing* menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mampu memberikan keselarasan antara harapan Wajib Pajak dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut dan Wajib Pajak merasa bangga puas serta sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka tujuan dari penggunaan sistem *e-Filing* tercapai dan penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-Filing* tersebut dapat meningkat. Penelitian yang dilakukan Noviandini (2012) terdapat pengaruh positif Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan landasan teori tersebut hipotesis terkait kepuasan pengguna dan penggunaan *e-Filing* ialah sebagai berikut :

Ha<sub>3</sub> : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Penggunaan *E-Filing*

Dalam hasil penelitian Laihad (2013), terbukti *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil

penelitian Noviandini (2012) membuktikan terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam penelitian Salim (2013), juga membuktikan bahwa persepsi kemudahan serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-Filing*. Selain itu, dalam hasil penelitian Desmayanti (2012) juga terbukti bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, security & privacy*, dan *readiness technology taxpayer information* berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku untuk pemakaian *e-Filing*.

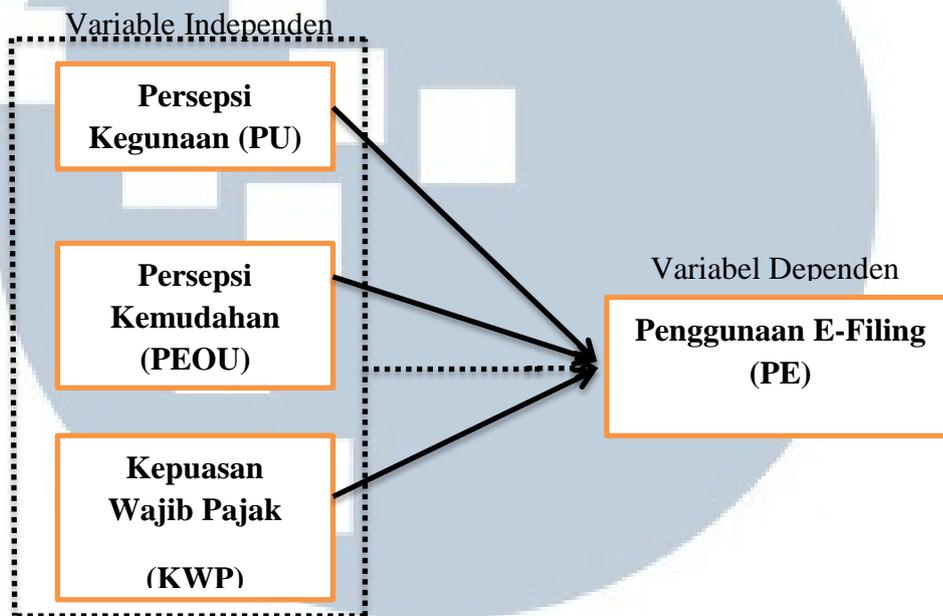
UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.9 Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Model Penelitian**



UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA