



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 *E-Filing*

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). *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 Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Wahyuni, 2015).

E-Filing pajak lahir dari penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Dalam sistem ini, negara menggunakan surat elektronik serta pembayaran dengan *billing* sebagai bagian dari sistem transaksinya. Menurut situs resmi kementerian keuangan, sistem ini berlaku baik untuk penerimaan negara yang berbentuk pajak maupun bukan pajak. Direktorat Jenderal Pajak adalah salah satu pihak penerima tagihan resmi (*biller*) di kementerian keuangan. Pemerintah kemudian membuat situs khusus untuk mendukung *e-Filing* dan *e-Billing* yakni [sse.pajak](http://sse.pajak.go.id) dan [efiling.pajak](http://efiling.pajak.go.id). Akan tetapi, situs-situs ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP. Pada tahun 2014, DJP menyatukan semua layanan

pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem. DJP juga membuat situs DJP Online (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Semua situs layanan lama yang sistemnya masih terpisah juga dihapus, sehingga masyarakat bisa menggunakan satu sistem yang praktis (Online Pajak, n.d).

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):

1. PT. Sarana Prima Telematika (www.spt.co.id)
2. PT. Mitra Pajakku (www.pajakku.com)
3. PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (<https://eform.bri.co.id/e-filing>)
4. PT. Achilles Advance Systems (www.online-pajak.com)

Secara garis besar *e-Filing* ini sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Serta dengan adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala

kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak (Desmayanti, 2012). 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. *E-filing* melayani penyampaian 2 jenis SPT, yaitu: (www.kemenkeu.go.id)

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770 S

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.

2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770 SS

Digunakan bagi Orang Pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp 60.000.000 per tahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

Untuk dapat melakukan *e-filing* ada tiga tahapan utama yang harus dilalui.

Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja, sedangkan tahapan ke tiga dilakukan setiap menyampaikan SPT ke tiga tahapan tersebut meliputi (www.kemenkeu.go.id):

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-filing*. Karena hanya sekali digunakan, anda hanya perlu sekali

saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.

2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN*.
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.

2.2 *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
 - a. Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.

b. 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,

c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen 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);

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

2. 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 berupa:
 - i. KTP pengurus merupakan warga negara Indonesia, atau
 - ii. Paspor dan KITAS atau KITAP pengurus merupakan warga negara asing; dan
 - iii. Kartu NPWP atau SKT atas nama yang bersangkutan; dan Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak badan.
- 4) Menyampaikan alamat *email* aktif yang digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

2.3 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 Pohan (2014), Surat Pemberitahuan (SPT) terdiri dari dua jenis, yakni:

1. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang berlaku untuk suatu Masa Pajak, yang terdiri dari:
 - a. SPT Masa PPh Pasal 21/26
 - b. SPT Masa PPh Pasal 22
 - c. SPT Masa PPh Pasal 23/26

- d. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)
 - e. SPT Masa PPh Pasal 15
 - f. SPT Masa PPN dan PPnBM
2. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yakni SPT untuk suatu Tahun Pajak, terdiri dari SPT Tahunan PPh Badan dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

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 WP dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh 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.

2.4 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):

1. 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.
2. 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.

3. 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.

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.kemenkeu.go.id) :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja;
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).

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 *efiling* dalam penelitian ini dapat diukur dari Wajib Pajak selalu menggunakan *efiling* setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di tahun berikutnya.

2.5 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 Noviandini (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.

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 Pratama, dkk (2016), Saripah, dkk (2016), Nurhasanah, dkk (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

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

Ha₁: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

2.6 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 Noviandini (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).

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*.

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

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

2.7 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.

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 *efiling*, 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:

Ha₃: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

2.8 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.

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. 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.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017), 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:

Ha₄: Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

2.9 Model Penelitian

Model penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* terlihat pada Gambar 2.1 berikut:

