

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lie dan Sadjiarto (2013) yang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, faktor sosial. Data yang diperoleh merupakan hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 167 responden Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) yang menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Data kuesioner diuji dengan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan menguji hipotesis menggunakan regresi, uji t dan uji f dengan program SPSS versi 13. Hasil penelitian ini adalah persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wibisono (2014) dalam penelitiannya dalam menilai faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *security and privacy*, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*), *perceived usefullness*, dan *perceived ease to use* dengan variabel dependennya yaitu Minat Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner, sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak Badan (Perusahaan) yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya yang menggunakan *e-filing*. Jumlah Wajib Pajak Badan dalam penelitian ini

adalah 75 Wajib Pajak Badan. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kerahasiaan, kesiapan informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-filing* mempengaruhi niat Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* di Surabaya dan secara tidak langsung mempengaruhi Wajib Pajak untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan yang ada.

Zuhdi (2015) dalam penelitiannya tentang pengaruh penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari). Tujuan penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara simultan dan parsial. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil pengujian secara simultan ditafsirkan sebagai pengaruh yang signifikan antara penerapan e-SPT dan pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan pembayar pajak. Sedangkan, dalam tes parsial dapat diartikan sebagai signifikan pelaksanaan e-SPT dan pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Wahyuni (2015) tentang pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Penelitian dilakukan pada pembayar pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis regresi linear berganda dengan SPSS versi 20.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dirasakan kemudahan, dirasakan keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan mempengaruhi intensitas perilaku untuk penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan tidak mempengaruhi intensitas perilaku untuk penggunaan *e-filing*.

Dwi Gusma (2016) melakukan penelitian analisa mengenai peranan *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak yang difokuskan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti menggunakan variabel independen kemudahan, kebermanfaatan, kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan (*knowledge*), dan kepercayaan (keyakinan) sebagai penguji ada atau tidaknya pengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan *e-filing*. Penelitian ini termasuk ke jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-filing* sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan, lalu banyak pula Wajib Pajak yang merasa lebih praktis, mudah, cepat dan efisien dengan menggunakan *e-filing*. Selain itu Wajib Pajak menyadari akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Namun terdapat kendala dalam pelaksanaan *e-filing* yakni kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dan sulitnya meyakinkan Wajib Pajak akan penggunaan *e-filing* yang lebih mudah dan efisien.

Wahyuningtyas (2016) melakukan penelitian tentang *e-filing*, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu, intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, sementara variabel independen yang digunakan adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kompleksitas, Kesukarelaan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tingkat signifikan 0,05 Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kompleksitas, Kesukarelaan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Intensitas Perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi intensi perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak dilakukan oleh Muzdalifa (2016)

dengan objek penelitian yang berbeda yaitu Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Kota Sibolga. PNS Dinas Pendidikan Kota Sibolga dipilih dikarenakan ketidakpahaman wajib pajak dalam menggunakan teknologi internet dalam pelaporannya, sehingga sampai sekarang semenjak diterapkan *e-filing* setahun yang lalu, tingkat pelaporan *e-filing* di Dinas Pendidikan seharusnya bisa dikatakan rendah. Petugas dari KPP masih terus melakukan sosialisasi ke Dinas Pendidikan guna membantu dalam melancarkan pelaporan dalam menggunakan *e-filing*. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kesiapan teknologi berpengaruh positif, sedangkan persepsi kerumitan berpengaruh negative dan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*,

Maryani (2016) melakukan penelitian dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Data yang diperoleh dengan metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data pokok. Sampel yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta menggunakan uji t untuk pengujian hipotesis secara parsial, dan uji f untuk menguji pengaruh secara simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial teknologi informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh. Secara simultan teknologi informasi, kepuasan penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

Ekamaulana (2016) dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-*

filing. Penelitian ini menggunakan metode survei dalam pengambilan data. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Banjarmasin. Hasil menunjukkan bahwa, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*, sedangkan kerumitan tidak berpengaruh negatif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan secara *online*.

Penelitian mengenai pengaruh adanya penerapan *e-filing* pernah diteliti juga oleh Adiguna (2017) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*, dan kesiapan teknologi Wajib Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 orang Wajib Pajak pengguna fasilitas *e-filing*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS 19.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kegunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (2) kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (3) kesiapan teknologi Wajib Pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (4) kegunaan, kemudahan dan kesiapan teknologi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Lianty, *et.al* (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung, Bojonegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) yang

berjumlah 100 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dan metode analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Secara parsial, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak OP (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Laihad (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* Wajib Pajak di Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaplikasian TAM pada sistem *e-filing*. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap terhadap perilaku dan penggunaan *e-filing*. Data penelitian meliputi data primer yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung lewat kuesioner dengan jumlah populasi 200 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, tetapi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Dharma dan Noviari (2016) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik sampling insidental. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing

berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, *et al* (2014) tentang persepsi Wajib Pajak mengenai *e-filing* dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan pajak. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Persepsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi *e-filing*. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* individu Wajib Pajak yang melaporkan pajak menggunakan sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya. Sedangkan, persepsi kemudahan dan kerumitan tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya.

M. Akib (2017) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-filing* pada KPP Pratama Kendari. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk menjelaskan hasil dari rasio kepatuhan Wajib Pajak selama 3 tahun sebelum dan sesudah penerapan sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat nilai kontribusi pengguna terhadap *e-filing* pajak hingga tahun 2014 hanya 3,94% sehingga dapat dikatakan implementasi sistem *e-filing* belum memberikan efek positif terhadap rasio kepatuhan Wajib Pajak yang menyebabkan belum efektifnya penggunaan sistem *e-filing* sehingga tidak dapat menjadi solusi yang kuat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kendari.

Amit Sachan (2017) dalam penelitiannya untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* di India. Penelitian yang dilakukan oleh Amit Sachan menggunakan variabel independen kualitas pelayanan, *perceived ease to use*, pengetahuan (*knowledge*), dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan pemerintah ke masyarakat ini memiliki manfaat yang signifikan bagi keduanya-pemerintah maupun wajib pajak dalam hal biaya efektif, nyaman, menghemat waktu, akurasi, cepat, aman, lebih produktif dan efisien. Sementara beberapa manfaat yang terjadi dalam *e-filing* semua pembayar pajak negara banyak tidak bisa merealisasikan manfaat ini karena beberapa faktor. Sejumlah besar Wajib Pajak masih lebih melaporkan secara manual atau melalui bantuan para pegawai di kantor pajak dan surat hutang berbasis kertas atau mengambil bantuan perantara (misalnya konsultan pajak) untuk mengajukan pengembalian. Di negara berkembang seperti India, internet dan teknologi masih di luar jangkauan banyak warga dan orang tidak berteknologi matang untuk memanfaatkan potensi penuh internet dan teknologi.

Daryatno (2017) melakukan penelitian untuk menguji apakah manfaat persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, sikap penggunaan, kesiapan teknologi informasi dan kesediaan Wajib Pajak berpengaruh dalam penggunaan sistem *e-filing*. Penelitian ini dilakukan pada masing-masing Wajib Pajak yang berlokasi di Jakarta Barat, dengan responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengolah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 23 dan Microsoft Excel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa yang dirasakan persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dan kesediaan Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan *e-filing*. Sementara sikap penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan *e-filing*.

Berikut ini terdapat beberapa kesimpulan, persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu:

Zuhdi (2015), Lianty, *et al* (2017) dan Amit sachan (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Pengetahuan Perpajakan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Gusma (2016) dengan menggunakan variabel independen yang sama Pengetahuan Perpajakan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Lie dan Sadjiarto (2013), Wibisono (2014), Muzdalifa (2016), Adiguna (2017), Laihad (2013), Dharma dan Noviari (2016), Wahyuningtyas (2016), Gunawan *et,al* (2014), Ekamaulana (2016), dan Daryatno (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Persepsi Kegunaan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) dengan menggunakan variabel independen yang sama Persepsi Kegunaan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Lie dan Sadjiarto (2013), Wibisono (2014), Wahyuni (2015), Dwi Gusma (2016), Muzdalifa (2016), Wahyuningtyas (2016), Adiguna (2017), Laihad (2013), Dharma dan Noviari (2016), Amit sachan (2017), Ekamaulana (2016), dan Daryatno (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Persepsi Kemudahan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan

mempunyai hasil yang sama yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2016) dan Gunawan *et,al* (2014) dengan menggunakan variabel independen yang sama Persepsi Kemudahan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..

Wahyuningtyas (2016) dan Daryatno (2017) melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Kerumitan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yaitu Kerumitan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016) dan Gunawan, *et al* (2014) dengan menggunakan variabel independen yang sama Kerumitan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu Kerumitan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Wibisono (2014), Wahyuni (2014), Gunawan, *et al* (2014), Muzdalifa (2016), Wahyuningtyas (2016), Novian (2016) dan Daryatno (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Keamanan dan Kerahasiaan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wibisono (2014), Gunawan, *et al* (2014), Maryani (2016), Dharma dan Noviari (2016), Ekamaulana (2016), Wahyuningtyas (2016), Amit Sachan (2017) dan Daryatno (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Kesiapan

Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) dan Adiguna (2017)) dengan menggunakan variabel independen yang sama Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Pembangunan (*Development Theory*)

Teori yang mendukung pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah teori pembangunan. Pajak dipungut oleh Negara dengan tujuan untuk hal pembangunan, dimana dalam hal ini pembangunan merupakan pengertian tentang suatu tujuan Negara yaitu masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera disemua bidang kehidupan.

Dalam mewujudkan pembangunan seperti itu, maka dibutuhkan begitu banyak biaya dan pengorbanan. Untuk itu, Negara memiliki wewenang untuk memungut dana atau biaya dari masyarakat berupa pajak. Hal tersebut di karenakan menjadi tujuan utama dari pembangunan, yaitu untuk rakyat sehingga rakyat dituntut ikut serta bersama-sama dalam pembiayaan pembangunan, dengan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Pengetahuan perpajakan merupakan Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan. Kepemilikan NPWP setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan di atas PTKP untuk mendaftarkan diri agar memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk administrasi pajak.

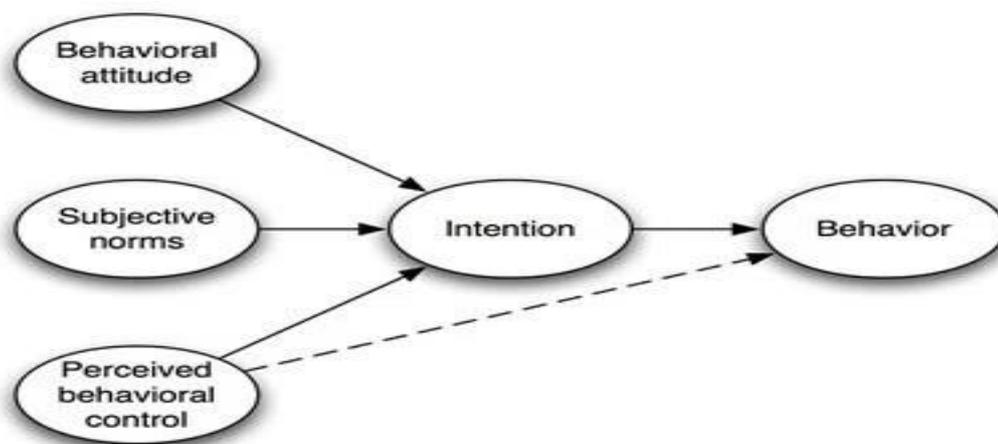
Wajib Pajak diharapkan bisa membuka pengetahuan tentang perpajakan dengan seluas-luasnya, agar pembangunan di Negara bisa berjalan dengan baik

dan secara tidak langsung Wajib Pajak mendukung kebijakan baru Direktorat Jenderal Pajak seperti adanya pelaporan SPT Tahunan melalui online atau yang biasa di sebut *e-filing*.

2.2.2 Theory of Planned Behaviour

Theory of Planned Behaviour banyak digunakan dalam penelitian di berbagai studi yang berbeda dan terbukti berhasil menjelaskan niat (*intentions*) kearah melakukan perilaku (*behavior*) tertentu.

Theory of Planned Behavior merupakan kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dijelaskan oleh Ajzen (1991). TPB merupakan salah satu teori yang menjelaskan faktor-faktor perilaku manusia.



Gambar 2.1. Konsep Theory of Planned

Hubungan antara ketiga dimensi penentu niat dan perilaku dapat dilihat di gambar, dengan penjelasan singkat dari masing-masing komponen sebagai berikut:

(1) *Attitude towards the behavior* (Sikap)

Ajzen (2005) mengemukakan bahwa sikap terhadap perilaku ini ditentukan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu perilaku atau secara singkat disebut keyakinan-keyakinan perilaku (*behavior beliefs*). Keyakinan berkaitan dengan penilaian subjektif individu terhadap dunia sekitarnya, pemahaman individu mengenai diri dan lingkungannya, dilakukan dengan cara menghubungkan antara perilaku tertentu dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh apabila individu melakukan atau tidak melakukannya.

Keyakinan ini dapat memperkuat sikap terhadap perilaku itu apabila berdasarkan evaluasi yang dilakukan individu, diperoleh data bahwa perilaku itu dapat memberikan keuntungan baginya.

Sebagaimana layaknya variabel dalam penelitian umumnya maka keyakinan mengenai perilaku ini perlu didefinisikan secara operasional terlebih dahulu. Berhubung keyakinan ini bersifat unik individual dan akan digunakan untuk menyusun pertanyaan dalam alat pengukur berbasis TPB maka keyakinan individu mengenai perilaku yang akan diprediksi dapat diperoleh melalui studi pendahuluan, dengan cara menanyakan kepada calon responden tentang apa yang mereka yakini tentang sesuatu hal yang menjadi objek sikap.

(2) *Subjective Norms* (Norma Subjektif)

Norma subjektif adalah persepsi individu terhadap harapan dari orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya (*significant others*) mengenai dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu. Persepsi ini sifatnya subjektif sehingga dimensi ini disebut norma subjektif. Sebagaimana sikap terhadap perilaku, norma subjektif juga dipengaruhi oleh keyakinan.

(3) *Perceived Behavioral Control* (Persepsi Kontrol Perilaku)

Persepsi kontrol perilaku atau dapat disebut dengan kontrol perilaku adalah persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu (Ajzen, 2005).

Untuk menjelaskan mengenai persepsi kontrol perilaku ini, Ajzen membedakannya dengan locus of control atau pusat kendali yang dikemukakan oleh Rotter (1975; 1990). Pusat kendali berkaitan dengan keyakinan individu yang relatif stabil dalam segala situasi. Persepsi kontrol perilaku dapat berubah tergantung situasi dan jenis perilaku yang akan dilakukan. Pusat kendali berkaitan dengan keyakinan individu tentang keberhasilannya melakukan segala sesuatu, apakah tergantung pada usahanya sendiri atau faktor lain di luar dirinya (Rotter, 1975).

Konsep lain yang agak dekat maksudnya dengan persepsi kontrol perilaku adalah *self efficacy* atau efikasi diri yang dikemukakan Bandura (dalam Ajzen, 2005). Efikasi diri adalah keyakinan individu bahwa ia akan berhasil menguasai keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Bandura, 1977; Pajares, 1996).

Dalam TPB, Ajzen (2005) mengemukakan bahwa persepsi kontrol perilaku ditentukan oleh keyakinan individu mengenai ketersediaan sumberdaya berupa peralatan, kompatibilitas, kompetensi, dan kesempatan (*control belief strength*) yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan diprediksi dan besarnya peran sumber daya tersebut (*power of control factor*) dalam mewujudkan perilaku tersebut. Semakin kuat keyakinan terhadap tersedianya sumberdaya dan kesempatan yang dimiliki individu berkaitan dengan perilaku tertentu dan semakin besar peranan sumberdaya tersebut maka semakin kuat persepsi kontrol individu terhadap perilaku tersebut.

Dengan adanya penjelasan bahwa seseorang individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing* jika di dasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat berjalannya aktivitas perilaku, maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing* yang akan berdampak terhadap

berkelanjutan penggunaan sistem pelaporan SPT Tahunan secara online atau *e-filing* secara intensitas setiap tahunnya.

Adanya faktor *behavioral beliefs* yaitu suatu faktor atas hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang mengartikan bahwa setiap individu yang siap menerima teknologi informasi Wajib Pajak akan menimbulkan rasa puas terhadap penggunaan sistem tersebut yang secara tidak langsung akan berdampak kepada diri Wajib Pajak untuk patuh melaporkan SPT Tahunannya melalui kebijakan Pemerintahan yang baru yakni melalui sistem online (*e-filing*) secara berkelanjutan setiap tahunnya.

2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

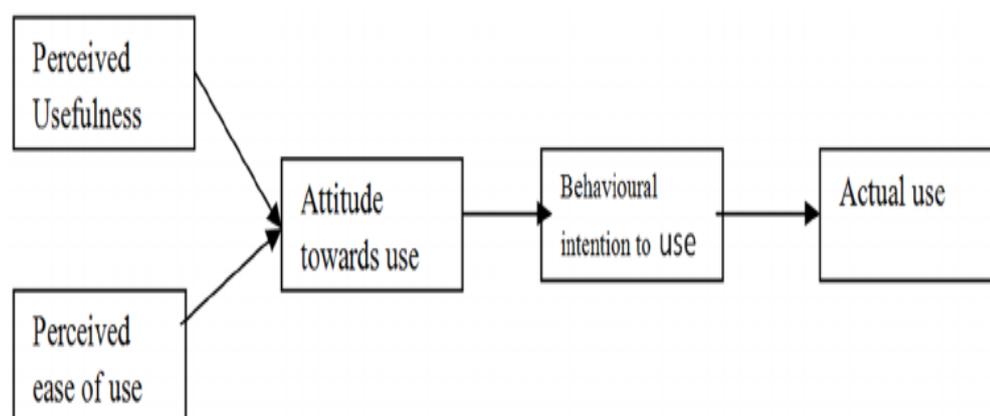
Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) adalah model yang berhasil dan sangat dapat diterima untuk memprediksi penerimaan terhadap suatu teknologi yang baru diterapkan. Untuk saat ini, TAM merupakan salah satu kontribusi teoritis yang paling penting terhadap penerimaan dan penggunaan suatu sistem informasi. Banyak penelitian telah meneliti ulang, memperluas, dan menggunakan TAM.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Menurut Davis perilaku menggunakan TI (Teknologi Informasi) diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi

mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari *belief*. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI.

Pengguna yang potensial percaya bahwa aplikasi tertentu berguna, mungkin mereka, pada saat yang sama, percaya bahwa sistem ini terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang di dapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi. Artinya, di samping manfaat atau kegunaannya, penerapan sistem teknologi informasi akan dipengaruhi juga oleh kemudahan yang dirasa penggunaan (*perceived ease of use*). Oleh sebab itu Davis menambahkan dua komponen itu pada model TAM.



Gambar 2.2. Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM)

Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi. Menurut Wijaya (2006), kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

- (1) Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Pengalaman baik

pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi.

- (2) Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya.
- (3) Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme support yang handal.

Selain faktor diatas juga terdapat faktor lainnya yang menyebabkan Kemudahan yg dirasa dalam penggunaan sistem:

- (1) Meyakinkan pengguna bahwa tidak susah dalam menggunakan sistem.
- (2) Meyakinkan pengguna bahwa dengan adanya system maka pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah.
- (3) Meyakinkan pengguna bahwa proses pembelajaran system tidaklah membutuhkan waktu yang lama dan bekerja keras.

Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung. Sedikit berbeda dengan persepsi individu terhadap kegunaan TI, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TI adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI.

Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Apapun yang dirasa baik terhadap manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan TI (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang selanjutnya akan menentukan

apakah orang berniat untuk menggunakan TI (*Intention*). Niat untuk menggunakan TI akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI (*Behavior*).

Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat TI juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa TI bermanfaat dalam tugas-tugasnya, maka individu akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TI itu mudah atau tidak mudah digunakan. Untuk mengungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan TI ini.

Davis (1989) melakukan penelitian dengan menghubungkan antara Persepsi Kegunaan dengan Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan seperti pada tabel dibawah:

Kegunaan (<i>usefulness</i>)	Kemudahan (<i>ease to use</i>)
Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
Kinerja	Dapat dikontrol
Produktivitas meningkat	Jelas dan mudah dipahami
Efektif	Fleksibel
Mempermudah tugas	Mudah dikuasai/terampil
Kegunaan	Mudah digunakan

Jadi menurut Davis (1989), ada lima pembentukan sikap yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam penggunaan teknologi informasi:

(1) Persepsi Kegunaan (*Perceived Ease of Use*)

Menyakinkan bahwa teknologi informasi yang akan mudah untuk digunakan.

(2) Persepsi Kemudahan (*Perceived Usefulness*)

Menyakinkan bahwa teknologi informasi yang digunakan akan memberikan manfaat.

(3) Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Menyakinkan sikap pengguna untuk menggunakan teknologi informasi.

(4) Minat Perilaku Pengguna (*Behavioral Intention of Use*)

Meningkatkan perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi informasi.

(5) Pengguna Sesungguhnya (*Actual System Usage*)

Menyatakan bahwa pengguna telah menggunakan teknologi informasi sepenuhnya dengan didasarkan manfaat yang didapat.

2.2.4 Task Technology Fit (TTF)

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thomson (1995). *Task Technology Fit* (TTF) menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. *Task Technology Fit* (TTF) merupakan korespondensi antara antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Goodhue dan Thomson (1995) menyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Model *Task Technology Fit* (TTF) memiliki 4 konstruk kunci yaitu *Task Characteristic*, *Technology Characteristic*, yang bersama-sama

mempengaruhi konstruk ketiga TTF yang baik mempengaruhi variabel outcome yaitu *Performance* atau *Utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna.

Sehingga adanya Model *Task Technology Fit* (TTF) dalam sistem pelaporan SPT Tahunan secara online (*efiling*) membuat Wajib Pajak akan menggunakan sistem *efiling*, karena sistem tersebut dirasakan memberikan manfaat yang positif bagi para Wajib Pajak. Sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan atau penggunaan secara berkelanjutan (*intensitas*).

Selain itu, Model TTF sebagai dasar penilaian adanya tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *efiling* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment system*, maka Wajib Pajak di haruskan untuk aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar hingga melunasi pajak terutang. Walaupun sudah ada ancaman administratif maupun ancaman hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, akan tetapi kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak atau belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Hal tersebut menimbulkan tidak adanya rasa patuh Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain : 2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa : “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Kepatuhan menurut KBBI berarti ketaatan, sedangkan menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yaitu kondisi yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya membutuhkan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complience*) merupakan kunci kesuksesan dari *self-assesmentsystem*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 Pasal 1, menyatakan bahwa :

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003.

Kepatuhan perpajakan menurut Anita yang dikutip oleh Gunadi (2005,5) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Berdasarkan pemahaman diatas mengenai kepatuha, dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Yaitu melaporkan SPT melalui sistem online atau *e-filing*.

2.2.6 E-Filing

E-Filing adalah salah satu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dapat dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada laman (*website*) *DJP Online* (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). Adapun penyedia layanan SPT elektronik merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-filing* ke DJP, yang meliputi penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik.

E-filing dibuat supaya tidak ada persinggungan antara Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memberi kemudahan Wajib Pajak agar lebih cepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan meningkatkan kepatuhan Wajib

Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pelayanan Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-36/PJ/2013 tentang perubahan atas Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). *Application Service Provider* ditugaskan untuk mewujudkan layanan *e-filing* menjadi suatu sistem pelaporan Surat Pemberitahuan pajak yang memudahkan penggunaannya bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak cukup mengisi Surat Pemberitahuan pajaknya secara elektronik kemudian mengirimkan via internet.

Selain memudahkan *Application Service Provider* melayani Wajib Pajak dalam mengirimkan laporan pajaknya secara cepat. Jika dengan cara konvensional, Wajib Pajak harus menggunakan transportasi untuk pergi ke Kantor Pelayanan Pajak serta harus melakukan antri sehingga menghabiskan waktu yang lama, maka dengan *e-filing* dalam beberapa menit laporan pajak yang dikirimkan via *Application Service Provider* tersebut akan langsung sampai di Kantor Pelayanan Pajak.

Dengan adanya *e-filing* ini maka diharapkan pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan aman. Tujuan utama sistem ini adalah :

- a. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukan pengisian SPT dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu.

- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan pelaporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik menggunakan metode *paperless method* atau tanpa kertas merupakan alternatif bagi sistem *paper based method* secara manual dimana kemungkinan sistem ini akan mengalami hambatan bagi pihak yang terbiasa menggunakan dokumen kertas dimana melekat syarat-syarat tertulis, dan ditandatangani asli.

Pada dasarnya, tujuan dari penyediaan fasilitas ini adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT selain dengan cara manual. Sistem *e-filing* memanfaatkan teknologi internet yang cenderung lebih akurat dan proses yang lebih cepat sehingga lebih efektif dan efisien dalam penyampaian SPT.



Gambar 2.3. Cara Pelaporan SPT Tahunan via E-Filing

Berdasarkan gambar 2.3 diatas dapat dijelaskan tata cara pelaporan SPT melalui sistem *e-filing* :

1. Langkah awal yang harus dilakukan adalah mengajukan permohonan aktivasi E-FIN ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Untuk pembayar pajak orang pribadi, permohonan aktivasi E-FIN harus dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain. Untuk pembayar pajak badan, permohonan aktivasi E-FIN dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Langkah selanjutnya, setelah memperoleh E-FIN adalah mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik:
 - a. Siapkan data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan E-FIN.
 - b. Masukkan NPWP, nomor E-FIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”.
 - c. Selanjutnya, sistem secara otomatis akan mengirim identitas pengguna (NPWP), *password*, dan *link* aktivasi tersebut.
 - d. Setelah akun diaktifkan, silahkan *login* kembali dengan NPWP dan *password* yang sudah diberikan.
3. Langkah terakhir adalah mengisi dan mengirim SPT Tahunan:
 - a. Memastikan terlebih dahulu masuk ke layanan *e-filing* pada laman layanan pajak *online*.
 - b. Pilih “buat SPT”.
 - c. Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan.
 - d. Isi SPT mengikuti panduan yang ada. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT.

- e. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui *email*.
- f. Masukkan kode verifikasi
- g. Setelah itu klik “kirim SPT” dan selesai.

Perlu diperhatikan bahwa untuk Tahun Pajak disetiap tahunnya, seperti Tahun Pajak 2017 batas waktu penyampaian SPT tahunan PPh melalui *e-filing* menurut ketentuan undang-undang perpajakan adalah 31 Maret 2018 untuk pembayar pajak orang pribadi dan 30 April 2018 untuk pembayar pajak badan.

Jenis-jenis SPT yang dapat dilaporkan melalui metode ini adalah :

1. SPT Tahunan Wajib Pajak Perorangan:
 - a. Formulir 1770 (Pengusaha), dan
 - b. Formulir 1770S (Karyawan, penghasilan diatas 60 juta rupiah)
2. SPT Masa Pajak Penghasilan PPh Pasal 4 ayat 2, dan Pasal 21/26
3. SPT Tahunan Pajak Penghasilan Badan Usaha PPh Pasal 29
4. SPT Massa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1). 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.

Apabila dalam praktek pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak telah dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada, maka Wajib Pajak tersebut termasuk kedalam “Wajib Pajak Patuh”. Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi criteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Direktur Jenderal Pajak menetapkan Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan Wajib Pajak patuh setiap bulan Januari. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Direktur Jenderal

Pajak berwenang secara jabatan (*ex-officio*) menetapkan status Wajib Pajak patuh tanpa permohonan Wajib Pajak sepanjang Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut memenuhi persyaratan. Sedangkan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak yang patuh akan diberikan pelayanan khusus dalam restitusi Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai berupa pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu. Penetapan Wajib Pajak patuh berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, NPWP Pribadi atau Nomor Pokok Wajib Pajak adalah *nomor* yang diberikan kepada wajib pajak (WP) sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Pasal 1 butir 6 UU KUP).

Wajib Pajak yang telah wajib mempunyai NPWP adalah Wajib Pajak yang memiliki penghasilan. Jadi, orang atau badan yang bertempat tinggal di Indonesia yang menerima atau memperoleh penghasilan bagi perorangan yang jumlahnya setahun melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mempunyai NPWP walaupun kepadanya belum atau tidak dikenakan pajak atau belum atau tidak diberikan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Orang Pribadi yang wajib memiliki NPWP, sebagai berikut :

1. Orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
2. Orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan di atas PTKP. Besarnya PTKP setahun adalah:
 - (a) Wajib Pajak Sendiri Rp 54.000.000 atau Rp 4.500.000/bulan
 - (b) Wajib Pajak Kawin Rp 54.000.000 atau Rp 4.500.000/bulan

- (c) Wajib Pajak Kawin dan 1 tanggungan Rp 63.000.000*
- (d) Wajib Pajak Kawin dan 2 tanggungan Rp 67.500.000*
- (e) Wajib Pajak Kawin dan 3 tanggungan Rp 72.000.000*

*Setiap tanggungan Rp 4.500.000 untuk setiap bulannya dan setiap Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPTnya memiliki tanggungan maksimal 3 orang atau tanggungan.

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT dibedakan menjadi dua, yang pertama SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa yaitu surat pemberitahuan yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Ada beberapa jenis pelaporan SPT Masa yaitu PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPN dan PPnBM. Sementara SPT Tahunan yaitu Surat Pemberitahuan yang digunakan untuk pelaporan tahunan.

2.2.7 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor-faktor kepatuhan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing* dalam penelitian ini meliputi : Pengetahuan Perpajakan (*knowledge of taxation*), Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*), Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*), Kerumitan (*complexity*), Keamanan dan Kerahasiaan (*security and privacy*) serta Kesiapan Teknologi Informasi (*readiness technology information*).

(1) Pengetahuan Perpajakan (*knowledge of taxation*)

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

Menurut Carolina (2009:7) “pengetahuan pajak adalah informasi tentang pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman perpajakan. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan dasar tentang perpajakan. Tanpa adanya pengetahuan, Wajib Pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi formulir, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga, Wajib Pajak diharapkan bisa membuka pengetahuan tentang perpajakan dengan seluas-luasnya, agar pembangunan di negara bisa berjalan dengan baik.

Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan tentang perpajakan yang tinggi para Wajib Pajak sadar akan kewajibannya dan tau akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya. Hadirnya pengetahuan perpajakan dapat menjadi salah satu hal penting dalam proses penerimaan dan berjalannya suatu kebijakan pemerintah yang baru mengenai pajak, seperti adanya sistem pelaporan SPT secara online (*efiling*).

Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak yaitu :

- (1) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi pajak.
- (2) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak.
- (3) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap pendaftaran sebagai Wajib Pajak.
- (4) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tata cara pembayaran pajak.
- (5) Pengetahuan Wajib Pajak terhadap kebijakan pemerintahan yang baru mengenai pajak.

(2) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Davis (1989) menemukan bahwa hubungan Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan senyatanya lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun.

Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*perceive usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capble of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan TI (Teknologi Informasi). Teknologi Informasi dalam penelitian adalah sistem pelaporan SPT Tahunan secara online atau yang disebut *e-filing*.

Pengguna yang potensial percaya bahwa aplikasi tertentu berguna, mungkin mereka pada saat yang sama, percaya bahwa sistem ini terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang di dapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi.

Indikator persepsi kegunaan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Davis (1989) adalah sebagai berikut :

- (1) Meningkatkan Kinerja
- (2) Mempercepat Pekerjaan
- (3) Meningkatkan Produktifitas & Efektifitas
- (4) Mempermudah Tugas
- (5) Berguna

(3) Persepsi Kemudahan (*Perceived ease to use*)

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). 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 akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Pengguna yang potensial percaya bahwa aplikasi tertentu berguna, mungkin mereka, pada saat yang sama, percaya bahwa sistem ini terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang di dapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi. Artinya, di samping manfaat atau kegunaannya, penerapan sistem teknologi informasi akan dipengaruhi juga oleh kemudahan yang dirasa penggunaan (*perceived ease of use*).

Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung. Sedikit berbeda dengan persepsi individu terhadap kegunaan TI, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TI adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI.

Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan. Sehingga adanya persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dalam diri Wajib Pajak akan memberikan suatu pemikiran dan sikap pada Wajib Pajak untuk patuh dalam melaporkan SPTnya melalui sistem online atau yang disebut dengan *e-filing*.

Indikator persepsi kegunaan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Davis (1989) adalah sebagai berikut :

- (1) Mudah dipelajari

- (2) Dapat dikontrol
- (3) Jelas dan mudah dipahami
- (4) Fleksibel
- (5) Mudah dikuasai/terampil
- (6) Mudah digunakan

(4) Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Rogers dan Shoemakers (1971) mendefinisikan kerumitan sebagai tindakan persepsi terhadap teknologi komputer yang dipersepsikan sebagai hal yang relatif sulit dipahami dan digunakan.

Kerumitan juga akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa sehingga Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*.

Seseorang individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas. Menurut Romartha (2016) yang dikutip dari Jogiyanto (2007) bahwa dimensi *complexity* mirip dengan *perceived easy of use* dalam teori *Technology Acceptance Model*. Kerumitan merupakan kebalikan dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Adapun indikator dalam mengukur tingkat kerumitan (*complexity*) yaitu :

1. Menghabiskan banyak waktu saat melakukan pekerjaan.
2. Kesulitan mengintegrasikan hasil pekerjaan.

3. Rentan terhadap kehilangan data dan kerusakan komputer.

(5) Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*)

Keamanan berarti bahwa penggunaan suatu sistem itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data penggunaan sistem

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) bahwa tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan suatu sistem (*efiling*) sehingga berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *efiling* tersebut bahkan secara berkelanjutan (intensitas).

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini tentang Keamanan dan Kerahasiaan adalah sebagai berikut :

1. Menjamin keamanan dan kerahasiaan.
2. Informasi pribadi dijamin dan dilindungi.

3. Tidak ada menyalahgunakan informasi pribadi pengguna.
4. Merasa aman.

(6) Kesiapan Teknologi Informasi (*Readiness Technology Information*)

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak yaitu :

1. Tersedianya koneksi internet yang baik.
2. Tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik.
3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang paham akan teknologi.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen serta adanya dukungan teori-teori. Maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hubungan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut teori pembangunan, pajak dipungut oleh Negara dengan tujuan untuk hal pembangunan, dimana dalam hal ini pembangunan merupakan pengertian tentang suatu tujuan Negara yaitu masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera disemua bidang kehidupan. Pengetahuan perpajakan merupakan Wajib Pajak yang mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan, Wajib Pajak

diharapkan bisa membukan pengetahuan tentang perpajakan dengan seluas-luasnya, agar pembangunan di Negara bisa berjalan dengan baik dan secara tidak langsung Wajib Pajak mendukung kebijakan baru Direktorat Jenderal Pajak seperti adanya pelaporan SPT Tahunan melalui sistem *online* atau yang biasa disebut *e-filing*.

Jika dikaitkan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang. Hadirnya pengetahuan perpajakan dapat menjadi salah satu hal penting dalam proses penerimaan dan mendukung berjalannya suatu kebijakan pemerintah yang baru mengenai pajak, seperti adanya sistem pelaporan SPT secara *online* (*e-filing*).

Penelitian yang dilakukan Amit sachan (2017) dan Zuhrudi (2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan Wajib Pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka Wajib Pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Begitu halnya dengan yang dikemukakan oleh Lianty, *et al* (2017) bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pengetahuan Wajib Pajak itu sendiri. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dwi Gusma (2016) dimana pengaruh pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian bahwa dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi akan meningkatkan sikap patuh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Hipotesis 1: Pengetahuan Perpajakan (*knowledge of taxation*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

2. Hubungan Persepsi Kegunaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Technology Acceptance Model (TAM) menjadi dasar teori untuk hipotesis kedua. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI.

Persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan Teknologi Informasi, yang selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi (*Intention*). Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi (*Behavior*). Intensitas termasuk ke dalam *behavior*, yaitu pada saat individu menggunakan teknologi informasi tersebut dan memutuskan untuk terus menggunakan setiap memerlukan maka itulah yang dikatakan intensitas penggunaan teknologi informasi

Penelitian ini juga menggunakan teori TTF sebagai dasar hipotesis kedua yaitu menyinggung bahwa Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing* karena sistem *e-filing* tersebut dirasakan memberikan manfaat yang positif bagi para Wajib Pajak tersebut sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan atau penggunaan secara berkelanjutan (*intensitas*).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjarto (2013), Wibisono (2014), Adiguna (2017), Risal (2013), Dharma dan Noviani (2016) dan Daryatno (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan positif terhadap minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) dan Muzdalifa (2016) persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Menurut Wahyuni (2015), jika Wajib Pajak merasa tidak menemukan manfaat kegunaan yang berarti dalam menggunakan *e-filing*, maka hal tersebut dapat menjadi alasan bagi Wajib Pajak untuk tidak melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan bahwa 6 peneliti yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan 2 peneliti menyatakan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Melalui hasil tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hipotesis 2: Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

3. Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Technology Acceptance Model (TAM) menjadi dasar teori untuk hipotesis ketiga. Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat Teknologi Informasi juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa TI bermanfaat dalam tugas-tugasnya, maka individu akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TI itu mudah atau tidak mudah untuk digunakan.

Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha baik waktu dan tenaga seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya dengan menggunakan sistem *e-filing* dapat meningkat.

Menurut penelitian Lie dan Sadjiarto (2013), Wibisono (2014), Wahyuni (2015), Adhiguna (2017), Risal (2013), Dharma dan Novian (2016) dan Daryatno (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut Lie dan Sadjiarto (2013) semakin mudah menggunakan *e-filing* maka minat untuk menggunakan sistem tersebut akan semakin besar. Begitu juga jika dalam menggunakan *e-filing* sulit, maka semakin kecil pula minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem tersebut.

Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, *et al* (2014), Muzdalifa (2016), dan Maryani (2016) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dijelaskan bahwa 7 peneliti yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan 3 peneliti menyatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Melalui hasil tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hipotesis 3: Persepsi Kemudahan (*perceived ease to use*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

4. Hubungan Kerumitan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Theory of Planned Behaviour (TPB) digunakan sebagai dasar hipotesis keempat dalam penelitian ini. Dengan penjelasan bahwa individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas. Jika hal tersebut terjadi maka akan menimbulkan ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam mendukung peraturan perpajakan terbaru dan menolak untuk menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak secara *online*.

Kerumitan akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa sehingga Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*.

Sehingga, ketika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa *e-filing* itu rumit, maka mereka akan cenderung untuk tidak menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain Kerumitan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut Desmayanti (dalam Kurniawati, *et al* ; 2014) kerumitan dapat didefinisikan bagaimana pengguna (Wajib Pajak) menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk

dipahami, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan sistem *e-filing*. Kerumitan akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima suatu sistem *e-filing* dalam pelaporan pajaknya. Dengan kata lain, persepsi Wajib Pajak mengenai kerumitan *e-filing* mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) menyatakan bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh yang negatif terhadap intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan, hasil yang ditemukan oleh Ekamaulana (2016) dan Gunawan, *et al* (2014) dimana kerumitan (*complexity*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan *e-filing* sebagai sistem pelaporan SPT Tahunan secara *online*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan bahwa 1 peneliti menyatakan persepsi kerumitan berpengaruh negatif terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan 2 peneliti menyatakan bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Melalui hasil tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah persepsi kerumitan berpengaruh negatif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hipotesis 4: Kerumitan (*complexity*) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

5. Hubungan Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). TTF menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Model TTF sebagai dasar penilaian adanya tingkat

keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* secara berkelanjutan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan secara *online*.

Keamanan dan kerahasiaan ini diartikan bahwa Wajib Pajak memiliki persepsi dan kepercayaan bahwa *e-filing* mampu menjamin keamanan data mereka serta dapat menjamin kerahasiaannya, sehingga apabila mereka menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya, data yang mereka berikan tidak bocor dan disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Menurut Desmayanti (dalam Kurniawati, et al ; 2014) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku dalam penggunaan sistem *e-filing*. Wajib Pajak yang sudah paham atau mengerti terhadap keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut, mereka akan menggunakan sistem *e-filing*. Dengan kata lain, persepsi Wajib Pajak mengenai keamanan dan kerahasiaan *e-filing* mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014), Wahyuni (2014), Gunawan, *et al* (2014), Muzdalifa (2016), Novian (2016) dan Daryatno (2017) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan teori diatas maka hipotesis alternatifnya adalah keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sistem pelaporan SPT Tahunannya secara *online* dan *realtime*.

Hipotesis 5 : Keamanan dan Kerahasiaan (*security and privasi*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

6. Hubungan Kesiapan Teknologi Informasi (*Readiness Technology Information*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavioral control*). Adanya faktor *behavioral beliefs* yaitu suatu faktor atas hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap menerima teknologi informasi Wajib Pajak akan menimbulkan rasa puas terhadap penggunaan sistem tersebut yang secara tidak langsung akan berdampak pada diri Wajib Pajak untuk patuh melaporkan SPT Tahunannya melalui kebijakan Pemerintahan yang baru yakni melalui sistem *online* (*e-filing*) secara berkelanjutan setiap tahunannya.

Kesiapan suatu sistem pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima sistem tersebut (*e-filing*). Jika Wajib Pajak Orang Pribadi bisa menerima suatu sistem *e-filing*, maka Wajib Pajak Orang Pribadi tidak ragu-ragu dalam melaporkan pajaknya dengan menggunakan sistem pelaporan pajak secara *online* (*e-filing*).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) dan Adiguna (2017) menyatakan bahwa kesiapan teknologi Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014), Gunawan, *et al* (2014), Maryani (2016), Dharma dan Noviari (2016), Ekamaulana (2016), Amit Sachan (2017) dan Daryatno (2017) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Persepsi kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan *e-filing* apabila pada dasarnya Wajib Pajak bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Jika persepsi kesiapan teknologi informasi itu tinggi maka minat penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Sehingga secara tidak langsung kesiapan teknologi informasi itu tinggi maka minat akan penggunaan semakin meningkat dan menimbulkan rasa patuh dalam diri Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan analisis tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hipotesis 6: Kesiapan Teknologi Informasi (*Readiness Technology Information*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

7. Hubungan Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pengetahuan perpajakan adalah suatu tingkatan dimana Wajib Pajak mengerti kewajiban perpajakannya. Hal itu dikarenakan Wajib Pajak memahami bahwa pajak memberikan kontribusi penting kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila Wajib Pajak memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang tinggi. Begitu juga sebaliknya, Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun apabila Wajib Pajak memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang rendah.

Sistem *e-filing* yang dirasakan memberikan manfaat positif bagi Wajib Pajak akan memberikan pengaruh terhadap penggunaan secara intensitas. Hal tersebut menimbulkan adanya persepsi kegunaan dalam diri Wajib Pajak dan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Di dukung dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* menyebabkan Wajib Pajak merasa senang menggunakan sistem tersebut dan tidak memperdulikan lagi segala kekurangan atau kelemahan yang ada dalam *e-filing*.

Wajib Pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-filling* jika di dasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filling*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas. Tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *e-filling* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filling* tersebut bahkan secara berkelanjutan (intensitas).

Adanya suatu keyakinan individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan suatu perilaku, akan membuat setiap individu yang siap menerima teknologi informasi Wajib Pajak maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan akan secara berkelanjutan.

Menurut Zuhdi (2015), Lianty, et al (2017) dan Amit sachan (2017) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Pengetahuan Perpajakan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Gusma (2016) dengan menggunakan variabel independen yang sama Pengetahuan Perpajakan dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak tetapi memiliki hasil yang

berbeda yaitu Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kesiapan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

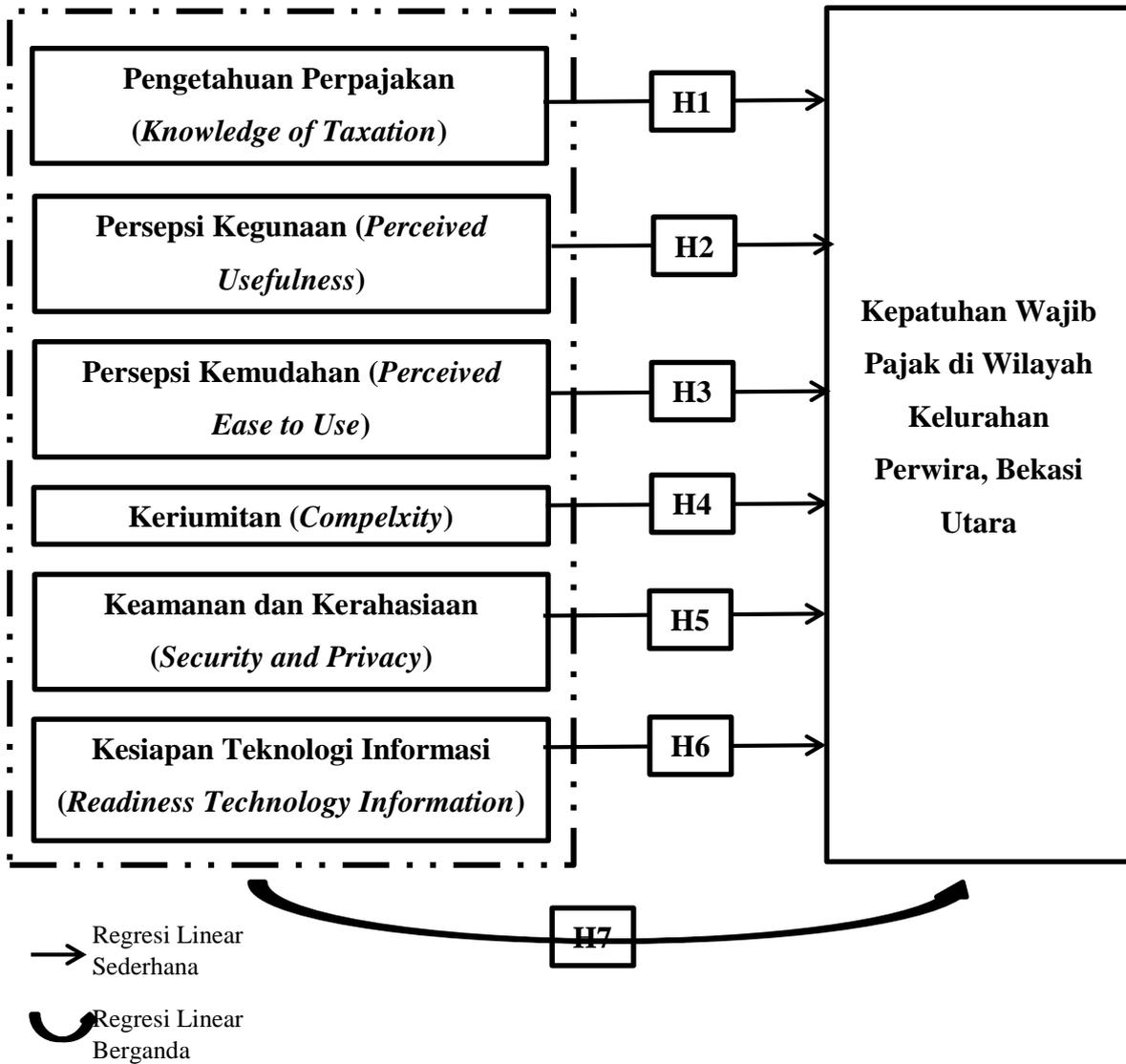
Berdasarkan analisis tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah pengetahuan perpajakan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap perilaku patuh Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hipotesis 7: Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka berpikir adalah perpaduan antara asumsi-asumsi teoritis dan asumsi-asumsi logika dalam menjelaskan atau memunculkan variabel-variabel yang diteliti serta bagaimana kaitan antara variabel-variabel tersebut, ketika dihadapkan pada kepentingan untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang diteliti.

Sehingga kerangka konseptual yang diperoleh untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran