

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Menurut Meliala dan Oetomo (2008), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. Menurut Pasal 1 UU No. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2006) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Andriani dalam Waluyo (2013), juga menjelaskan definisi pajak yaitu iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, yang gunanya

adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara, yang bersifat memaksa yang dipungut berdasarkan undang-undang tanpa adanya imbal balik secara langsung yang dapat dirasakan oleh wajib pajak, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2.1.1.2. Jenis-jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) jenis-jenis pajak meliputi:

1. Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi a) pajak langsung yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain, b) pajak tidak langsung yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
2. Menurut sifatnya, pajak dibedakan menjadi a) pajak subjektif yang berpangkal pada subjek, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak, b) pajak objektif yang berpangkal pada objek, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak

3. Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi a) pajak pusat yang dipungut oleh pemerintah pusat, b) pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Menurut Resmi (2014), terdapat berbagai jenis pajak dan dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut golongan pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan pajak tidak langsung yang dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2. Menurut sifat pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu pajak subjektif yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya dan pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

3. Menurut lembaga pemungut pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu pajak negara (pajak pusat) yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya, dan pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten /kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing- masing.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokan berdasarkan golongannya (meliputi pajak langsung dan tidak langsung), menurut sifatnya (meliputi pajak subyektif dan pajak obyektif) dan menurut lembaga pemungutnya (meliputi pajak pusat dan pajak daerah).

2.1.1.3. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Widi dan Dedy (2008), tata cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak:

1. Stelsel Pajak, meliputi:
 - a. Stelsel nyata (*rirel stelsel*), pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru bisa dilakukan pada

akhir tahun pajak yakni setelah penghasilan sesungguhnya sudah diketahui.

b. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*), pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditentukan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

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

2. Asas Pemungutan Pajak, meliputi:

a. Asas domisili (asas tempat tinggal), menyatakan bahwa negara berhak mengenai pajak atas penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di Indonesia, baik penghasilan dalam negeri maupun penghasilan luar negeri.

b. Asas sumber, negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas kebangsaan, pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Menurut Adam Smith dalam Tiraada (2013), pemungutan pajak dilakukan berdasarkan asas-asas sebagai berikut:

- a. *Equality*, terdapat keadilan antara hak dan kewajiban wajib pajak dalam suatu negara.
 - b. *Certainty*, penetapan pajak harus jelas dan tidak boleh dilakukan sewenang-wenang.
 - c. *Convenience*, pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan wajib pajak, tidak menyulitkan wajib pajak.
 - d. *Economics*, biaya pemungutan pajak harus seminim mungkin untuk mendapatkan pajak yang sebesar-besarnya.
3. Sistem Pemungutan Pajak, meliputi:
- a. *Official Assessment System*, yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menghitung besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.
 - b. *Self Assessment System*, yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak sendiri untuk menghitung besarnya pajak terutang.
 - c. *With Holding System*, yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah maupun wajib

wajib pajak) untuk menghitung besarnya pajak terutang.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tata cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak (stelsel nyata, stelsel anggapan, dan stelsel campuran), asas pemungutan pajak (asas domisili, asas sumber dan asa kebangsaan), dan sistem pemungutan pajak (*official assessment system, self assessment system, dan with holding assessment system*).

2.1.1.4. Wajib Pajak Pribadi

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1, wajib pajak adalah orang pribadi/badan, yaitu pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan menurut Suandy (2011) dalam Nurdiansyah (2014), wajib pajak adalah orang pribadi, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak memegang peran sangat penting terhadap sistem perundang-perundangan perpajakan yang mana wajib pajak dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk

pemungut atau pemotong pajak tertentu. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya agar wajib pajak sadar akan kewajibannya terhadap Negara untuk patuh dan taat dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Sedangkan wajib pajak orang pribadi menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 adalah orang pribadi yang menjadi subjek pajak dalam negeri yaitu orang pribadi yang tinggal di Indonesia atau yang berniat tinggal di Indonesia. Menurut Mardiasmo (2011), subjek pajak terbagi menjadi dua yaitu orang pribadi dalam negeri dan luar negeri. Menurut Tiraada (2013) wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang yang mempunyai penghasilan neto dalam tahun pajak diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP). Berdasarkan definisi tersebut maka wajib pajak orang pribadi merupakan orang pribadi yang tinggal di Indonesia dan memiliki penghasilan diatas PTKP.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban dalam hal perpajakan sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh undang-undang tentang perpajakan.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.2.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan pada waktunya, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan-tindakan pemaksaan Kiryanto (1999) dalam Tarmidi dan Waluyo (2014). Menurut Harinurdin (2009) kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Menurut Nurmantu (2005) dalam Sinta, Tan, dan Lidya (2010) kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Siti Kurnia (2013) dalam Nurlaela (2017), kepatuhan pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu tindakan wajib pajak

dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan.

2.1.2.2. Jenis-jenis Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat dua macam kepatuhan menurut Rahayu (2010), yaitu:

1. Kepatuhan formal.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.2.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur menggunakan indikator-indikator yang tercantum dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Pricilia (2016) sebagai berikut :

1. Membayar pajak tepat waktu.

Artinya setiap wajib pajak di haruskan melaporkan pajaknya sesuai waktu yang telah ditentukan oleh kantor

pajak. Jika wajib pajak terlambat melaporkan pajaknya, maka wajib pajak harus bersedia menerima sanksi yang berlaku.

2. Memiliki NPWP.

Artinya wajib pajak yang melaporkan harus memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dikarenakan NPWP merupakan syarat bagi seorang wajib pajak.

3. Tidak memiliki tunggakan pajak.

Artinya wajib pajak tidak memiliki tunggakan pembayaran pajak di masa lalu. Tunggakan pajak yang dimiliki seorang wajib pajak hanya akan menghambat dalam pelaporan pajak.

2.1.3. *E-Filing*

2.1.3.1. Pengertian *E-Filing*

Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-47/PJ/2008, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik.. Penggunaan *e-filing* dilakukan dengan mengakses website Direktorat Jenderal Pajak secara online, sehingga wajib pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Pengertian *e-filing* menurut Fidel (2010) adalah suatu sistem yang digunakan oleh wajib pajak untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT.

Sedangkan menurut Wiyono (2008), *e-filing* adalah sarana pelaporan pajak secara online dan realtime yang menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider*. Menurut Devina, (2016: 78) definisi dari penggunaan e-filing adalah suatu proses atau cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau penyampaian Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara On-line yang real time melalui website. Menurut Sugiharti dan Dewantara, (2015) *e-filing* merupakan suatu layanan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat melaporkan pajak secara Real time melalui perusahaan jasa penyedia aplikasi. e-filing diharapkan dapat efektif dan layak sebagai sarana pelaporan pajak secara elektronik yang dapat memuaskan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut tersebut dapat disimpulkan definisi *e-filing* adalah suatu sistem yang digunakan oleh wajib pajak dalam penyampaian SPT secara online dan realtime dengan mengakses sistem tersebut menggunakan sarana internet.

2.1.3.2. Prosedur *E-Filing*

Penggunaan *e-filing* dilakukan dengan mengakses website Direktorat Jenderal Pajak secara online, menggunakan akses internet dengan alamat www.pajak.go.id dan dapat dilakukan sendiri tanpa melalui pihak perantara. Sistem tersebut dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT sehingga menghindari adanya antrian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak, tata cara penyampaian SPT secara *e-filing* adalah sebagai berikut

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan e-FIN.

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

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-Filing* memiliki prosedur penggunaan yang telah diatur oleh Direktur Jenderal Pajak prosedur dan dapat diakses secara online melalui website.

2.1.3.3. Pengguna *E-Filing*

Pengguna *e-filing* adalah wajib pajak. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 definisi 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. Wajib pajak dapat dibedakan menjadi :

1. Wajib pajak orang 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 dan/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 pension, persekutuan, perkumpulan, 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, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa pengguna *e-filing* adalah wajib pajak yaitu 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.

2.1.3.4. Penggunaan *E-Filing*

Salah satu cara penerapan sistem teknologi informasi dalam bidang perpajakan untuk meningkatkan pelayanan peaporan pajak yaitu dengan penggunaan sistem *e-filing*.

Penggunaan *e-filing* adalah suatu cara peyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan yang dilakukan secara online oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-filing* (Utami, 2017). Direktorat Jenderal Pajak melihat

bahwa penggunaan *e-filing* akan memberikan keuntungan bagi semua pihak, tidak hanya bagi wajib pajak dan otoritas perpajakan saja, tapi juga ramah lingkungan (go green). Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan aplikasi *e-filing* juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi. Demikian pula anggaran untuk mencetak formulir SPT Tahunan dapat diminimalkan.

Pelaporan dengan menggunakan *e-filing* memberikan kebebasan waktu dan tempat. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi *e-filing* kapan saja, tidak lagi terbatas pada hari dan jam kerja. Wajib pajak juga tak perlu lagi mengantri dan menghabiskan waktunya yang berharga di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menunggu tanda terima SPT Tahunan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* suatu cara peyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan yang dilakukan secara online oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-filing* dengan memberikan kebebasan waktu dan tempat untuk membayar pajak.

2.1.3.5. Persepsi (*Perception*)

Persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku. Perubahan perilaku dalam diri seseorang dapat diketahui melalui persepsi. Menurut Sarwono (2009) persepsi adalah suatu proses yang kompleks yang berkaitan dengan cara pandang individu secara subjektif terhadap dunia sekitar. Jadi persepsi setiap individu tidaklah sama. Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Menurut Sobur (2011) persepsi, pengenalan, penalaran, dan perasaan kadang-kadang disebut variabel psikologis yang muncul di antara rangsangan dan tanggapan. Oleh karena itu, untuk mengubah tingkah laku seseorang harus dimulai dari mengubah persepsinya .

Terdapat tiga komponen utama dalam proses persepsi, yaitu: 1) Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit, 2) Interpretasi yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang, 3) Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi

(Depdikbud, 1985, dalam Soelaeman, 1997). Jadi, proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa persepsi adalah cara pandang individu secara subjektif terhadap dunia sekitar yang meliputi proses seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang diterima.

2.1.4. Persepsi Kemudahan

2.1.4.1. Pengertian Persepsi Kemudahan

Menurut Devina (2016) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai individu mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan sistem merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami (Noviandini, 2012). Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem

informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Kemudahan penggunaan dapat dirasakan jika wajib pajak dapat mengoperasikan *e-filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, fleksibel saat digunakan, informasi serta tampilan yang mudah dibaca dan dipahami, dan *e-filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan. Apabila kemudahan penggunaan tersebut dirasakan oleh wajib pajak maka besar kemungkinan wajib pajak cenderung menggunakan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

2.1.4.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan Teknologi

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014), faktor persepsi terhadap kemudahan untuk menggunakan teknologi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Sikap pada penggunaan

sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk atau layanan. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk atau layanan ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku dan niat seseorang untuk menggunakan atau tidak suatu produk atau layanan. Menurut Istiarni (2014) kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

1. Berfokus pada teknologi itu sendiri

Suatu teknologi yang baik dan digunakan secara terus menerus akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakannya. Contohnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi sejenis akan memberikan kemudahan pengguna.

2. Reputasi akan teknologi

Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

3. Tersedianya mekanisme pendukung yang handal

Mekanisme pendukung yang terpercaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan merasa yakin, bahwa terdapat mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi, maka

mendorong persepsi pengguna ke arah yang lebih positif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kemudahan penggunaan teknologi beberapa faktor diantaranya: kebiasaan penggunaan, reputasi teknologi, dan mekanisme pendukung yang handal.

2.1.4.3. Indikator Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan akan mengurangi usaha (baik waktu maupun tenaga) para wajib pajak dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi melalui *e-filing*. Dengan demikian, bila layanan *e-filing* dipersepsikan mudah digunakan oleh para wajib pajak maka layanan tersebut akan sering digunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh *user*. Devina (2016) membagi indikator persepsi kemudahan menjadi berikut:

a. Sistem mudah dipelajari.

Artinya sistem *e-filing* memiliki fitur-fitur yang mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh wajib pajak.

b. Sistem mudah digunakan.

Artinya fasilitas dalam sistem ini sudah dirancang sedemikian rupa untuk mempermudah penggunaannya.

c. Mudah beradaptasi.

Artinya wajib pajak bisa dengan mudah menyesuaikan diri dengan penggunaan *e-filing*.

d. Mudah untuk menjadi terampil.

Artinya dengan terbiasa menggunakan *e-filing* wajib pajak menjadi lebih terampil dalam menggunakan sistem tersebut.

2.1.5. Persepsi Kegunaan

2.1.5.1. Pengertian Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan yaitu tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan satu item maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna (Meihendri, 2014). Kegunaan secara signifikan memberikan pengaruh terhadap apa yang dirasakan (Rachmanto, 2015). Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Gita (2010) penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem semakin baik maka kepuasan pengguna akan cenderung meningkat sehingga intensitas penggunaan sistem juga akan semakin meningkat. Menurut Seddon

(1997) dalam Gita (2010), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Menurut Wibowo (2006) dalam Daryatno (2017) persepsi terhadap kegunaan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan persepsi kegunaan merupakan tingkat kepercayaan pengguna dimana penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat bagi pengguna tersebut.

2.1.5.2. Kategori Persepsi Kegunaan Teknologi

Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Noviandini, (2012) persepsi kemanfaatan dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Persepsi kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, meliputi dimensi:

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- b. Bermanfaat
- c. Menambah produktifitas
- d. Mempertinggi efektifitas
- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan

2. Persepsi kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Dimensi tentang kegunaan teknologi informasi meliputi:

- a. Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas.
- b. Efektivitas, meliputi dimensi: mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

2.1.5.3. Indikator Persepsi Kegunaan

Variabel independen kedua adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Menurut Desmayanti (2012) indikator variabel persepsi kegunaan adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak. Artinya dengan menggunakan sistem *e-filing* maka dapat meningkatkan performa serta kualitas dari laporan pajak tersebut.

2. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektifitas pelaporan pajak. Artinya penggunaan *e-filing* meningkatkan keberhasilan pelaporan pajak.
3. Kegunaan *e-filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak. Artinya penggunaan *e-filing* dapat mempermudah setiap wajib pajak dalam pelaporan pajak, serta dalam proses pelaporannya lebih sederhana jika menggunakan *e-filing*.
4. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas pajak. Artinya penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau produktivitas pajak.

Sehingga indikator persepsi kegunaan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai penelitian Desmayanti (2012) yaitu:

1. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak.
2. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektifitas pelaporan pajak.
3. Kegunaan *e-filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak.
4. Kegunaan *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas pajak.

2.1.6. Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi

2.1.6.1. Pengertian Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi

Menurut Desmayanti (2012) kesiapan teknologi informasi pada dasarnya dipengaruhi oleh seseorang itu sendiri, apakah dari dalam diri seseorang siap menerima teknologi dalam hal ini adalah *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak akan ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Menurut Wibisono dan Toly (2014) kesiapan teknologi informasi adalah sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya. Kesiapan teknologi informasi juga di pengaruhi dengan adanya perkembangan media internet mengingat bahwa media internet adalah sarana utama dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi pada penelitian ini adalah sejauh mana seseorang telah siap dalam menerima perkembangan teknologi informasi. Kesiapan tersebut bersumber dari dalam diri seseorang dan dari luar atau dari teknologi informasi itu sendiri.

Menurut Pratama (2009) dalam Ningrum dan Andi (2016), penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan

sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga menyatakan bahwa keberhasilan penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi yaitu kesiapan seseorang dalam menerima suatu teknologi dengan media internet sebagai sarana penggunaan sistem teknologi tersebut.

2.1.6.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Teknologi Informasi

Menurut Ajzen (2005) dalam Sofyarifani dkk (2018) kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah individu tersebut siap atau tidak menerima teknologi khususnya dalam hal ini *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.

Selain faktor yang dipengaruhi oleh individu itu sendiri, Sofyarifani dkk (2018) juga menjelaskan bahwa faktor keyakinan perilaku wajib pajak juga mempengaruhi kesiapan teknologi informasi tersebut. Keyakinan perilaku ini diartikan apakah individu mempunyai sumberdaya baik pengetahuan yang memadai dan perangkat yang diperlukan untuk melakukan perilaku tersebut. Jika individu yang memiliki pengetahuan dan perangkat atau dapat mengakses sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* maka individu ini akan memutuskan untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi dipengaruhi oleh individu itu sendiri dan faktor keyakinan perilaku wajib pajak.

2.1.6.3. Indikator Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan, terutama bagi kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip dan juga mengefesiesikan waktu, pengaruh teknologi modern memungkinkan dimanfaatkannya sarana kearsipan

berupa mesin-mesin yang serba otomatis, salah satu akibat positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dapat segera diselesaikan.

Yuniar (2015) menjelaskan kesiapan teknologi dapat berupa stabilnya jaringan internet, karena dalam penggunaan sistem dibutuhkan koneksi internet yang memadai. Kemudian tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan yang utama adalah sumber daya manusia yang paham dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Indikator kesiapan teknologi informasi menurut Desmayanti (2012) meliputi:

a. Koneksi internet yang memadai.

Koneksi internet dibutuhkan oleh wajib pajak saat mengakses *e-filing*. Wajib pajak harus memastikan internet berjalan dengan lancar dan stabil. Jika tidak ada koneksi internet dengan baik, maka pengguna *e-filing* akan kesulitan saat mengisi *e-filing*.

b. Tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik.

Harus terdapat sarana yang baik untuk mendukung penggunaan sistem *e-filing* ini seperti komputer, laptop, serta jaringan yang memadai. Fasilitas *software* dan *hardware* yang tersedia dengan baik akan memperlancar wajib pajak saat menggunakan sistem tersebut.

- c. Sumber daya manusia yang paham dalam menggunakan teknologi informasi.

Setiap wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, haruslah paham dan mengerti tentang IT. Pengetahuan akan IT yang luas akan mempengaruhi pengisian sistem *e-filing* saat mengaksesnya.

2.1.7. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

2.1.7.1. Pengertian Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Menurut Firmawan (2009) dalam Titis (2011), keamanan dapat diartikan bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. Kerahasiaan wajib pajak ini perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah perpajakan. Minimal 2 alasan yang

dapat dikemukakan, yaitu pertama untuk mencegah adanya persaingan dengan antara satu wajib pajak dengan wajib pajak lainnya, dan kedua untuk mencegah dalam hal mengungkapkan asal usul kekayaan atau penghasilan yang diperoleh wajib pajak, yang pada hakekatnya merupakan rahasia pribadi sesuai dengan asas hukum pajak (Yovita, 2014).

Menurut Wibisono dan Toly (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan yaitu penggunaan sistem informasi dengan teknologi yang aman dengan resiko hilangnya data sangat rendah serta terjamin akan kerahasiaan data para wajib pajak.

2.1.7.2. Kategori Keamanan dan Kerahasiaan Teknologi

Menurut Howard (1997) dalam Mulyana (2016), keamanan komputer adalah tindakan pencegahan dari serangan pengguna komputer atau pengakses jaringan yang tidak bertanggung jawab. Menurut Paulus dkk, (2005), kebutuhan keamanan teknologi dapat dikategorikan menjadi aspek-aspek sebagai berikut:

1. *Privacy/Confidentiality*

Inti utama dari aspek *privacy* atau *confidentiality* adalah suatu usaha menjaga informasi dari orang yang tidak berhak untuk mengakses. *Privacy* merujuk kearah data-data yang sifatnya pribadi, sedangkan *confidentiality* berhubungan dengan data yang diberikan ke pihak lain untuk keperluan tertentu dan hanya diperbolehkan untuk keperluan tertentu tersebut.

2. *Integrity*

Aspek ini menekankan bahwa suatu informasi tidak boleh diubah tanpa seijin pemilik informasi.

3. *Authentication*

Aspek ini berhubungan dengan metoda untuk menyatakan bahwa informasi betul-betul asli, orang yang mengakses atau memberikan informasi adalah

betul-betul orang yang dimaksud, atau server yang dihubungi adalah betul-betul server yang asli.

4. *Availability*

Aspek *availability* atau ketersediaan berhubungan dengan ketersediaan informasi ketika dibutuhkan. Teknologi yang diserang atau dijebol dapat menghambat atau meniadakan akses ke informasi.

5. *Access control* Pengaturan (user ID)

Aspek ini berhubungan dengan cara pengaturan akses kepada informasi. Hal itu biasanya berhubungan dengan masalah *authentication* dan juga *privacy*. *Access control* seringkali dilakukan menggunakan kombinasi user id dan password atau dengan menggunakan mekanisme lainnya, seperti kartu dan biometrik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan teknologi *e-filing* dikategorikan menjadi *Privacy* /*Confidentiality, Integrity, Authentication, Availability*, dan *Access control* Pengaturan (user ID)

2.1.7.3. **Indikator Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan**

Hani (2016) menjelaskan keamanan dan kerahasiaan merupakan seberapa kuat system teknologi untuk mejaga keamanan dan kerahasiaan data. Adapun indikator persepsi

keamanan dan kerahasiaan menurut Pricilia (2016) adalah sebagai berikut:

1. Pelaporan pajak aman.

Pelaporan sangat aman karena langsung terhubung ke server pusat.

2. Layanan dan pelaporan memberikan tingkat jaminan tinggi.

Pelaporan riil sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan sistem *e-filing* sudah terjamin keamanannya.

3. Persepsi akan isu mengenai sistem teknologi.

Keamanan sistem teknologi yang baik saat menggunakan *e-filing* membuat para pengguna merasa nyaman dan tidak merasa khawatir akan sistem tersebut.

Sehingga persepsi keamanan dan kerahasiaan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator menurut Pricilia (2016), yaitu:

1. Pelaporan pajak aman.
2. Layanan dan pelaporan memberikan tingkat jaminan tinggi.
3. Persepsi akan isu mengenai sistem teknologi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu tentang *e-filing* sebagai pendukung penelitian ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lisa Tamara Wibisono dan Agus Arianto Toly (2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> di Surabaya	Deskriptif Kuantitatif	Keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan dan kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>
2.	Mujiyati, Karmila, Septiyara Wahyunin gtyas (2016)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	Deskriptif Kuantitatif	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi
3.	Mutiara Sindi Pricilia (2016)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Minat Menggunakan <i>E-Filing</i>	Deskriptif Kuantitatif	Terdapat pengaruh antara pengalaman wajib pajak, kompleksitas, dan kesiapan teknologi informasi dengan minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan <i>e-filing</i> . Sedangkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara keamanan dan kerahasiaan serta kepatuhan wajib pajak terhadap minat wajib pajak orang pribadi

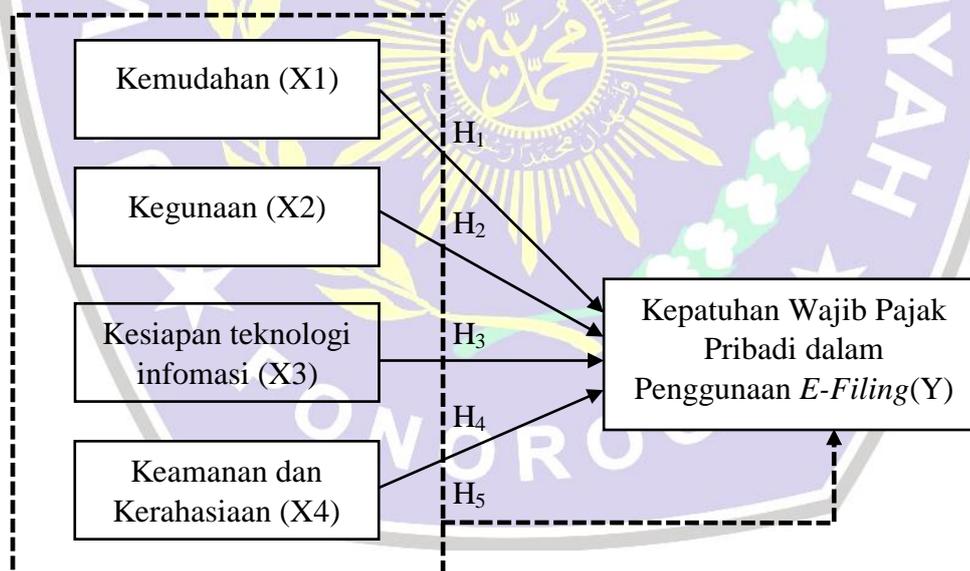
				untuk menggunakan e-filing.
4.	Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur (2017)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Fasilitas <i>E-Filing</i>	Deskriptif Kuantitatif	Persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, sumber daya manusia berpengaruh positif, sedangkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i>
5.	Sofyarifani Pu'o, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarso (2018)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan <i>E-Filing</i>	Deskriptif Kuantitatif	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, keamanan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan <i>e-filing</i>
6.	Andi Syahputra (2019)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan dengan Menggunakan Sistem E-Filing	Deskriptif Kuantitatif	faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan menggunakan sistem e-filing yaitu Efisiensi waktu, persepsi kemudahan, efektifitas pelayanan, kompleksitas, kerahasiaan dan keamanan
7.	Saefudin, Prabowo Yudo Jayanto (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak	Deskriptif Kuantitatif	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan untuk

		Orang Pribadi	menggunakan <i>E-filing</i> , sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan <i>E-filing</i> karena sistem <i>e-filing</i> dirasa masih sukar untuk digunakan dan masih kurangnya sosialisasi sistem <i>e-filing</i>
--	--	---------------	--

Sumber : Jurnal Ilmiah Dipublikasikan

2.3. Kerangka Berfikir

Penelitian ini akan disusun hipotesis penelitian, maka untuk selanjutnya akan dikemukakan kerangka berfikir sebagai berikut :



Keterangan:

- > Uji Statistik T
 - - - -> Uji Statistik F

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Seorang wajib pajak akan menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan pajaknya apabila dia merasa penggunaan *e-filing* itu mudah. Oleh karena itu persepsi kemudahan harusnya dimiliki oleh seorang wajib pajak supaya seseorang tersebut patuh dalam menggunakan *e-filing*. Apabila *e-filing* itu sudah mulai digunakan maka kemudian dia akan mempunyai persepsi atas kegunaan karena dengan adanya kegunaan dan manfaat yang dirasakan maka kepatuhan itu akan terjadi. Oleh karena itu, dibutuhkan kesiapan teknologi informasi yang mendukung dalam jaringan pelaporan dengan sistem informasi *e-filing*. Sehingga ketika teknologi informasi itu sudah siap, merata dan difahami maka kepatuhan juga akan terjadi. Selain itu, kantor pelayanan pajak harus menjaga keamanan dan kerahasiaan data para wajib pajak. Apabila keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak terjaga dengan baik maka para wajib pajak akan semakin patuh melaporkan pajaknya.

2.4. Hipotesis

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pengembangan dari hipotesis-hipotesis penelitian berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Berikut 5 hipotesis penelitian yang akan dijabarkan.

2.4.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Davis (1989) dalam Noviandini (2012) mengungkapkan persepsi kemudahan adalah tingkatan dimana

seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*).

Seorang wajib pajak akan menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan pajaknya apabila dia merasa penggunaan *e-filing* itu mudah. Oleh karena itu persepsi kemudahan harusnya dimiliki oleh seorang wajib pajak supaya seseorang tersebut patuh dalam menggunakan *e-filing*. Jika sistem tersebut mudah digunakan maka penggunaan *e-filing* akan tercapai, namun semakin rumit sistem tersebut digunakan maka penggunaan *e-filing* tidak akan tercapai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saefudin dkk (2020), Mujiyati, dkk (2016) dan Pu'o S., dkk (2018) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan menurut Noviadini (2012) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi persepsi kemudahan maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*. Dari penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀₁: Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

H_{a1}: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

2.4.2. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*

Kegunaan dapat diartikan sebagai suatu ukuran dimana dalam penggunaan sistem *e-filing* dapat mendatangkan suatu manfaat bagi wajib pajak pribadi jika menggunakan sistem tersebut, Wiyono (2008). Menurut Seddon (1997) dalam Gita (2010), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Apabila seorang wajib pajak mulai menggunakan sistem *e-filing* maka kemudian dia akan mempunyai persepsi atas kegunaan yaitu dengan adanya kegunaan dan manfaat yang dirasakan. Jika sistem *e-filing* dapat digunakan dan juga bermanfaat bagi wajib pajak tersebut maka tingkat kepatuhan itu akan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saefudin dkk (2020), Mujiyati, dkk (2016) dan Pu'o S., dkk (2018) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₀₂: Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H_{a2}: Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*

2.4.3. Pengaruh Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Dianita, dkk (2015) dalam Mujiyati dkk (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi didasarkan oleh individu itu sendiri, apakah dalam diri individu tersebut siap menerima teknologi tersebut dalam hal ini sistem *e-filing*. Jika tingkat kesiapan teknologi informasi tersebut tinggi, maka wajib pajak yang menggunakan *e-filing* akan meningkat.

Kesiapan teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh sistem *e-filing* dengan adanya jaringan yang mendukung dan memadai agar terciptanya pelaporan pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga ketika teknologi informasi itu sudah siap, merata dan dapat difahami oleh para wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terlaksana. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahnur (2017) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk

menggunakan *e-filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riski, Handayani, dan Prasetyo (2015) dalam Mujiyati dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan sistem *e-filing*. Dari penjelasan diatas dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H₀₃: Persepsi kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H_{a3}: Persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

2.4.4. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*.

Keamanan berarti bahwa sebuah sistem dalam penggunaannya dapat dikatakan aman, resiko hilangnya suatu data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian juga rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala sesuatu yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya. Dalam hal *e-filing*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*.

Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP (*Application Service Provider*) telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan dari data pengguna (Titis, 2011).

Menjaga keamanan dan kerahasiaan data para wajib pajak wajib dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dikarenakan data tersebut merupakan hal yang sangat penting yang harus dijaga dan terjamin dengan baik. Apabila keamanan dan kerahasiaan data pelaporan wajib pajak terjaga dan terjamin dengan baik maka para wajib pajak akan merasa tenang sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan tercapai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saefudin dkk (2020), Mujiyati, dkk (2016) dan Pu'o S., dkk (2018) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak. Semakin aman dan terjamin kerahasiaan sistem *e-filing*, maka wajib pajak akan semakin sering menggunakan *e-filing*. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pricilia (2016) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara keamanan dan kerahasiaan serta kepatuhan wajib pajak terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀₄: Persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H_{a4}: Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

2.4.5. Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, persepsi kerumitan, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi kemudahan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Kegunaan dapat diartikan sebagai suatu ukuran dimana dalam penggunaan sistem *e-filing* dapat mendatangkan suatu manfaat bagi wajib pajak pribadi jika menggunakan sistem tersebut. Kesiapan teknologi informasi didasarkan oleh individu itu sendiri, apakah dalam diri individu tersebut siap menerima teknologi tersebut dalam hal ini sistem *e-filing*. Keamanan berarti bahwa sebuah sistem dalam penggunaannya dapat dikatakan aman, resiko hilangnya suatu data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian juga rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saefudin dkk (2020), Mujiyati, dkk (2016) dan Pu'o S., dkk (2018) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, kesiapan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan pengguna memengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Sedangkan menurut Wibisono dan Toly (2014), hasil penelitian variabel

keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{0s}: Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

H_as: Persepsi persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, serta persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*

