

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Perpajakan

Menurut pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomer 6 Tahun 1983 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan Tata cara perpajakan sebagai berikut :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang- 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” (www.pajak.go.id diakses pada 18 Februari 2020).

Menurut Mardiasmo (2011) pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat kepada kas negara berlandaskan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat timbal jasa (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipakai untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang berguna bagi masyarakat luas. Sedangkan menurut Hardika

(2013) Pajak adalah gambaran dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melakukan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Irwanto et al (2016) juga menyatakan bahwa pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang manfaatnya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang diselenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada negara yang diatur oleh undang-undang sehingga bersifat memaksa dan pendapatan dari iuran pajak sendiri digunakan untuk kemakmuran rakyat.

2.1.1.2 Fungsi pajak

Menurut Muqodim (1993) Pajak mempunyai peranan yang sangat penting didalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan hal ini dikarenakan pajak adalah sumber pendapatan negara yang

digunakan untuk membiayai semua pengeluaran negara termasuk pengeluaran pembangunan.

Menurut Rahman (2010) dalam Setyana (2017) pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu :

a. Fungsi Anggaran

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

b. Fungsi Mengatur

Pemerintah bias mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat

membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meingkatkan pendapatan masyarakat.

Mardiasmo (2010) juga menyatakan bahwa pajak berperan sangat penting dalam kehidupan bernegara, fungsi-fungsi tersebut yaitu:

a. Fungsi Penerima (*Budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan.

b. Fungsi Mengatur

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi

Pajak yang sudah dipungut negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum

termasuk pembangunan, sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa fungsi pajak antara lain :

a. Fungsi Anggaran

Pajak berfungsi menjadi salah satu sumber penerimaan yang membiayai pengeluaran negara yang digunakan untuk pembangun nasional.

b. Fungsi Mengatur

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengontrol kebijakan yang diberikan pemerintah dalam bidang ekonomi & sosial.

c. Fungsi Stabilitas

Pajak digunakan untuk mengatur dan menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan

d. Fungsi Redistribusi

Pemanfaatan pajak untuk membuka lapangan pekerjaan. Dengan bertambahnya lapangan pekerjaan maka semakin banyak penyerapan tenaga kerja sehingga pendapatan masyarakat dapat diperoleh secara merata.

2.1.1.3 Jenis pajak

Menurut Agoes (2008) terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga :

a. Menurut Golongan

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Seperti Pajak Penghasilan (PPh).

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya. Misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPn).

b. Menurut Sifat

Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjek. Misalnya Pajak Penghasilan (PPh).

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. Misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPn).

c. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak Negara (pajak pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Misalnya PPh, PPn, PPnBM.

Pajak daerah, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Misalnya pajak Kendaraan Bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, bea balik nama tanah, serta pajak reklame, pajak hotel dan pajak restoran.

Selain itu Puput (2016) juga menyatakan bahwa di Indonesia sendiri terdapat beberapa pengelompokan jenis pajak menurut golongan, sifatnya, dan lembaga pemungutnya, antara lain :

1. Menurut Golongan

a. Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Seperti Pajak Penghasilan (PPh)

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung ini terjadi jika terdapat terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak.

Seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat

a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Seperti Pajak Penghasilan (PPH) karena di dalam PPh memperhatikan keadaan pribadi dari Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak dan tanggungan).

b. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak dan tempat tinggal. Contohnya adalah Pajak

Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

a. Pajak Negara

Pajak negara atau pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contohnya adalah PPh, PPN, dan PPnBM.

b. Pajak Pusat

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat 2 (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air dan contoh pajak kabupaten/kota adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

Dari beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pajak digolongkan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Pajak Menurut Golongan

Pajak menurut golongan dibagi menjadi 2 yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib pajak dan tidak bisa dibebankan kepada pihak lain, contohnya Pajak Penghasilan (PPh).

Pajak tidak langsung adalah pajak merupakan pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain, contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak (WP) dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain

2. Pajak Menurut Sifat

Menurut sifat pajak dikelompokkan menjadi 2 yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif merupakan pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (WP), contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh).

Pajak objektif pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan

timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi WP, contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Pajak Menurut Lembaga Pemungut

Menurut lembaga pemungut pajak dibedakan menjadi 2 yaitu pajak negara dan pajak daerah. Pajak negara pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Meterai.

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contohnya: pajak Kendaraan Bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, bea balik nama tanah, serta pajak reklame, pajak hotel dan pajak restoran.

2.1.1.4 Wajib Pajak

Menurut “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”

UU No. 28 Tahun 2007, 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.

Menurut Sumarsan (2012:123) dalam Agustina (2018) Wajib pajak orang pribadi adalah wajib pajak yang dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak.

Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

2.1.1.5 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Menurut Surat Edaran Nomor SE-43/PJ/2014, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, dan bukan objek pajak dan harta kewajiban (Puput, 2016) .

Mardiasmo (2011: 31) menyatakan, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau

pembayaran pajak, objek pajak, dan/ atau bukan objek pajak, dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. 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.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa SPT merupakan Surat Pemberitahuan Tahunan yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan perhitungan pajak, objek pajak, dan bukan objek pajak dan harta kewajiban, yang diatur dalam peraturan perundang-undangan pajak. SPT sendiri dibedakan menjadi dua yaitu SPT Masa dan SPT tahunan. SPT masa digunakan untuk melakukan pelaporan pajak bulanan sedangkan SPT tahunan digunakan untuk melakukan pelaporan pajak tahunan.

2.1.2 E-Filing

2.1.2.1 Pengertian E-Filing

Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real-time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service

Provider (ASP) (www.pajak.go.id diakses pada 18 Februari 2020).

Menurut M. Dewi (2019) menyatakan e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang realtime. Online berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata realtime berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa e-filing merupakan proses pelaporan SPT yang dilakukan dengan cara online & real time dengan menggunakan jejaring internet pada laman DJP yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi seperti Online Pajak yang menyediakan laporan pajak online secara gratis.

2.1.2.2 Mekanisme Pelaporan E-Filing

Menurut Setyana (2017) mekanisme pelaporan e-filing terdiri dari tiga tahapan. Ketiga tahapan tersebut meliputi :

- a. Wajib pajak mengajukan permohonan e-FIN ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- b. Wajib pajak melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak wajib pajak e-filing di situs Direktorat Jenderal Pajak paling lambat 30 hari setelah terbitnya e-FIN.
- c. Wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik melalui situs DJP dengan tahap sebagai berikut :
 1. Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP
 2. Meminta kode verifikasi pengiriman e-SPT yang akan dikirim melalui email masing-masing wajib pajak
 3. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi
 4. Menerima notifikasi status e-SPT dan bukti penerimaan elektronik yang akan diberikan kepada wajib pajak melalui email.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak, tata cara penyampaian SPT secara e-Filing adalah sebagai berikut (Hasari, 2019) :

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 mendaftar 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 Penyerahan SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), 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.

Dari beberapa pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwa mekanisme pelaporan pajak dengan e-filing adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak mengajukan permohonan ke KPP untuk mendapatkan e-FIN
2. Wajib pajak melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak e-filing di situs Direktorat Jendral Pajak.
3. Wajib pajak yang telah mendaftarkan diri akan memperoleh *Digital Certificate* dari pihak Direktorat Jendral Pajak.
4. Wajib pajak melakukan pelaporan SPT secara online lewat situs Direktorat Jendral pajak, kemudian wajib pajak akan menerima bukti penerimaan e-SPT yang didalamnya terdapat informasi berupa NPWP, tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
5. Wajib pajak akan menerima e-mail berupa bukti penerimaan e-SPT Tahunan yang kemudian bisa di cetak dan disimpan.

2.1.2.3 Tujuan dan Manfaat E-Filing

Tujuan layanan e-filing adalah untuk memberikan fasilitas pelaporan atau penyampaian SPT secara elektronik

kepada wajib pajak. Wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dapat melakukan dimana saja dan kapan saja, tidak tergantung pada jam kerja. Tentunya ini akan dapat membantu wajib pajak guna menghemat biaya serta mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melaporkan atau menyampaikan SPT secara benar dan tepat waktu ke kantor pajak (Syaninditha & Setiawan, 2017).

Kantor pajak juga akan menerima laporan SPT dengan lebih cepat dan kegiatan administrasi tentunya akan lebih ramping. Layanan e-filing ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja, sehingga penyampaian SPT melalui e-filing akan lebih efisien dan efektif karena dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam (S. P. Dewi & Susanti, 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari e-filing adalah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakannya. Manfaat dari e-filing sendiri sangat besar bagi wajib pajak, dimana dengan e-filing wajib pajak dapat melakukan proses pelaporan pajak lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sehingga lebih menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Bagi kantor pajak sendiri dengan adanya e-filing proses penerimaan laporan SPT dari wajib pajak lebih cepat dan kegiatan administrasi lebih ramping.

2.1.3 Minat Penggunaan E-Filing

2.1.3.1 Pengertian Minat Penggunaan E-Filing

Minat merupakan suatu keinginan dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Seseorang akan melakukan suatu tindakan apabila mempunyai keinginan dari dalam dirinya. Sebaliknya tanpa minat seseorang cenderung untuk tidak melakukan suatu tindakan.

Andriyano (2014) menjelaskan bahwa minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Menurut Jogiyanto (2012) dalam Kolompoy (2015) menyatakan bahwa Minat perilaku (behavioral intention) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Menurut Wardani & Ambarwati (2015) Minat penggunaan e-filing mengarah kepada perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing dimana dengan adanya minat penggunaan akan mengakibatkan wajib pajak berminat untuk menggunakan e-filing secara berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu karena adanya suatu ketertarikan terhadap sesuatu objek yang membuat dirinya memiliki

kemauan untuk melakukan suatu tindakan. Minat merupakan faktor utama seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Minat dalam penggunaan e-filing mengarah pada perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing dimana dengan adanya minat penggunaan akan mengakibatkan wajib pajak berminat untuk menggunakan e-filing secara berkelanjutan.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Minat merupakan keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Menurut Smadi (2012) faktor-faktor yang menimbulkan minat dalam diri seseorang yaitu :

a. Faktor Emosional

Faktor emosional diartikan sebagai perasaan intens yang ditunjukkan seseorang terhadap sesuatu. Emosional dapat ditunjukkan ketika seseorang merasa senang atau sedih mengenai sesuatu.

b. Faktor Kebutuhan

Faktor kebutuhan merupakan aspek psikologis yang menggerakkan makhluk hidup untuk terus mengusahakan segala hal yang dibutuhkan untuk mempertahankan hidup.

c. Faktor Sosial

Faktor sosial menimbulkan minat dalam diri seseorang untuk menggunakan atau melakukan suatu pekerjaan

dimana minat tersebut muncul atas dorongan dari lingkungan dimana dia berada.

Sabihaini (2006) dalam Mufid (2019) juga menyatakan bahwa minat penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

a. Peningkatan Kinerja

Seseorang akan berminat menggunakan suatu teknologi ketika teknologi tersebut dirasa dapat meningkatkan kinerjanya.

b. Konsekuensi Jangka Panjang

Ketika suatu teknologi dapat memberikan kemudahan yang lebih didalam suatu aktifitas maka pengguna teknologi tersebut akan menggunakannya dalam jangka panjang.

c. Berencana

Ketika dalam diri seseorang mempunyai minat terhadap suatu teknologi maka orang tersebut tentu akan berencana untuk menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa minat dalam diri seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor emosional, faktor kabutuhan dan faktor sosial. Seseorang akan berminat menggunakan suatu teknologi

ketika teknologi tersebut bisa meningkatkan kinerja seseorang. Ketika seseorang merasa dengan adanya teknologi akan meningkatkan kinerja maka akan membuat seseorang berencana menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang.

2.1.3.3 Indikator-indikator Minat Penggunaan E-Filing

Menurut Wardani & Ambarwati (2015) menyatakan minat penggunaan e-filing dapat diukur dengan 2 indikator sebagai berikut :

a. Keinginan untuk selalu menggunakan

Minat merupakan kunci utama seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Minat sendiri memberikan pengaruh yang besar terhadap kegiatan seseorang. Seseorang akan berminat untuk terus menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut memberikan banyak manfaat bagi pemakainya. Sepertihalnya memberikan kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan.

b. Penggunaan yang terus berlanjut pada setiap pelaporan pajak.

Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu sistem cenderung merasa senang ketika menggunakan sistem tersebut. Rasa senang timbul dari manfaat yang diberikan sistem kepada pengguna. Pengguna yang merasa puas akan

kualitas suatu sistem akan memiliki keinginan untuk menggunakan sistem secara terus menerus dan menggunakannya lagi dimasa datang.

2.1.4 Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing

2.1.4.1 Pengertian Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing

Kepuasan merupakan perasaan senang atau sedih yang dirasakan seseorang ketika melakukan suatu tindakan. Kepuasan akan mempengaruhi minat seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Didalam sebuah sistem kepuasan pengguna sangatlah penting karena kepuasan dijadikan tolak ukur untuk menilai keberhasilan sistem tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Noviandini, 2012). Kepuasan pengguna diartikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan (Nopiana & Yuliadi, 2017). Menurut Dewi & Dwirandra (2013) yang dimaksud dengan kepuasan pengguna yaitu berbagai hal yang berkaitan dengan penilaian terhadap suatu sistem ketika individu menjalankan sistem tersebut.

Kepuasan wajib pajak terhadap sistem e-filing bisa timbul diakibatkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi antara lain fitur yang disediakan di dalam e-filing, kelengkapan informasi yang disediakan dan adanya efisiensi usaha yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seorang pengguna sistem informasi tersebut. Kepuasan penggunaan e-filing dapat diartikan sebagai kepuasan pengguna atas sistem yang dihasilkan oleh e-filing. Jika penggunaan dari suatu sistem memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dan pengguna sistem merasa puas dengan kinerja dan hasil yang didapat dari suatu sistem.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem.

Menurut Erawaty (2015) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yaitu :

a. Kualitas informasi

Kualitas informasi diartikan sebagai seberapa konsisten sistem memberikan informasi yang dapat memenuhi harapan pengguna sistem.

b. Kualitas sistem

Kualitas sistem diartikan sebagai kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang diperlukan pengguna.

c. Kualitas layanan

Kualitas sistem diartikan seberapa baik sistem dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, seperti halnya kemudahan pengoperasian sistem. Dengan adanya kemudahan penggunaan akan membuat pengguna merasa puas dengan sistem tersebut.

Menurut Buana & Wirawati (2018) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, antara lain kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perspektif penggunaan (*Perceived Usefulness*). Berdasarkan beberapa pendapat diatas diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem menjadi tolak ukur keberhasilan suatu sistem. Kepuasan pengguna sendiri dipengaruhi oleh

beberapa faktor, antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

2.1.4.3 Indikator-indikator Persepsi Kepuasan Pengguna E-Filing

Menurut Wardani & Ambarwati (2015) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi kepuasan pengguna e-filing , menggunakan 4 indikator, yaitu :

a. Pelaporan pajak menjadi efisien

Efisiensi berkaitan erat dengan ketepatan waktu yang mengharuskan seseorang untuk melakukan pekerjaan secara maksimal tanpa harus mengeluarkan biaya yang lebih. Suatu sistem dikatakan bermanfaat jika sistem tersebut mampu membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Ketika pengguna meyakini bahwa dengan menggunakan sistem pekerjaan menjadi lebih efisien maka akan menimbulkan rasa puas dari dalam diri pengguna.

b. Efektif

Salah satu tujuan penggunaan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Dengan adanya sistem, pekerjaan yang semula membutuhkan waktu yang lama akan menjadi lebih singkat sehingga bisa dikatakan bahwa sistem akan membuat pekerjaan menjadi lebih efektif . Keefektifitasan dalam sistem e-filing sendiri bisa dilihat dari proses

pengisian SPT yang lebih cepat karena wajib pajak tidak perlu mengantri lama dalam proses pelaporan pajaknya.

c. Menghemat biaya dan energi

Kepuasan sering dipakai sebagai tolak ukur kesuksesan sebuah sistem . Kepuasan timbul dari besarnya manfaat yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dengan adanya sistem pekerjaan menjadi lebih mudah karena lebih menghemat waktu dan biaya.

d. Puas menggunakan e-filing

Tingginya intensitas pengaksesan suatu sistem dipengaruhi oleh dari seberapa besar manfaat dan rasa puas yang diperoleh pengguna. Rasa puas muncul dari seberapa baik sistem memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Timbulnya rasa puas mengindikasikan bahwa sistem berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

2.1.5 Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing

2.1.5.1 Pengertian Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator yang dijadikan penilaian terhadap kualitas suatu sistem. Jika akses sistem memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses juga akan mempengaruhi minat penggunaan sistem tersebut.

Menurut Khayat (2012) dalam Pratama (2018) kecepatan akses adalah kecepatan lalu lintas data yang mengalir melalui jaringan internet. Devina (2016) juga menyatakan kecepatan akses adalah kecepatan transfer data pada saat melakukan akses melalui jalur internet. Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Dengan adanya kecepatan akses suatu sistem akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Wahyuni, 2015).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai seberapa berkualitas suatu sistem, jika akses sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses suatu sistem akan mempengaruhi minat penggunaan sistem tersebut. Kecepatan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan e-filing akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem e-filing.

2.1.5.2 Dimensi Kecepatan Akses Sistem

Dimensi kecepatan merupakan dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu

sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama (Muklis, 2015).

Menurut Pratama (2018) sistem *real time* didalam e-filing dapat dilihat dari kecepatan yang diberikan pihak Direktorat Jendral Pajak berupa konfirmasi bukti penerimaan elektronik yang akan dikirim langsung ke email masing-masing pengguna. Dengan sistem *real time* informasi akan lebih cepat tersalurkan kepada pengguna.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kecepatan merupakan dimensi untuk menguku kepuasan dari penggunaan sistem. Sistem yang memberikan ketepatan waktu dalam memberikan sebuah informasi dikatakan sistem tersebut real time. Sistem real time dapat ditunjukkan dari kecepatan yang diberikan sistem ketika seseorang melakukan suatu input data maka data tersebut akan langsung diproses oleh sistem dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.1.5.3 Indikator-indikator Kecepatan Proses Pelaporan E-Filing

Menurut Pratama (2018) menyatakan bahwa untuk mengukur kecepatan proses pelaporan e-filing, menggunakan 3 indikator, yaitu :

- a. Waktu yang diperlukan dalam melapor SPT menjadi singkat.

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dapat memangkas waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan. Pengguna sistem juga akan menilai sistem layak digunakan ketika mampu mempercepat pekerjaan yang ada. Dengan adanya sistem baru pengguna dapat melakukan sesuatu lebih cepat dan singkat dibandingkan harus mengerjakannya secara manual.

- b. Konfirmasi dari pihak DJP cepat

Kecepatan informasi diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin. Kecepatan akses dalam suatu sistem sangatlah penting. Dengan adanya kecepatan akses akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menerima suatu informasi. Jika suatu informasi tersampaikan secara cepat maka akan membuat pengguna puas dalam menggunakan sistem tersebut.

c. Meningkatkan keefektifan kinerja

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Sistem dikatakan bermanfaat kalau menjadikan pekerjaan yang awalnya sulit menjadi lebih mudah dengan adanya sistem. Efektifitas kinerja akan meningkat ketika pengguna mau menggunakan sistem tersebut.

2.1.6 Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing

2.1.6.1 Pengertian Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing

Keamanan dan kerahasiaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Ketika suatu sistem mampu menjaga keamanan data pengguna maka sistem tersebut bisa dikatakan layak untuk digunakan. Keamanan dari suatu sistem juga akan mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

Keamanan merupakan Menurut M. Dewi (2019) keamanan diartikan penggunaan dari suatu sistem tersebut aman, resiko akan hilangnya data maupun informasi kecil, dan resiko pencurian rendah. Kerahasiaan diartikan bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjaga atas kerahasiaannya. Desmayanti (2012) menyatakan 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. Keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan E-Filing adalah keadaan dimana data para wajib pajak aman dari pihak yang tidak bertanggung jawab, resiko hilang lebih kecil dan kerahasiaan dari dokumen lebih terjaga, hal ini dapat dilihat dari tersedianya userme dan password bagi wajib pajak ketika akan mengakses e-filing (Syahnur, 2017).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan keamanan diartikan bahwa penggunaan dari suatu sistem aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Keamanan dan kerahasiaan menjadi indikator baik atau buruknya suatu sistem. Jika suatu sistem bisa menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna maka sistem tersebut dapat diandalkan. Semakin andal keamanan dan kerahasiaan yang diberikan sistem maka semakin besar minat pengguna untuk selalu menggunakan sistem tersebut.

2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan dan Kerahasiaan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting dari suatu sistem. Akan dikatakan layak digunakan ketika sistem tersebut dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna. Menurut Santosa & Kuswanto (2016) keamanan sistem informasi terdiri dari aspek- aspek berikut:

a. Confidentiality (kerahasiaan)

Aspek yang menjamin kerahasiaan data atau informasi, memastikan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh orang yang berwenang dan menjamin kerahasiaan data yang dikirim, diterima dan disimpan.

b. Integrity (integritas)

Aspek yang menjamin bahwa data tidak dirubah tanpa ada ijin pihak yang berwenang (authorized), menjaga keakuratan dan keutuhan informasi serta metode prosesnya untuk menjamin aspek integrity ini.

c. Availability (ketersediaan) Aspek yang menjamin bahwa data akan tersedia saat dibutuhkan, memastikan user yang berhak dapat menggunakan informasi dan perangkat terkait (aset yang berhubungan bilamana diperlukan).

Selain itu Chazar (2015) juga menyatakan bahwa aspek-aspek keamanan suatu sistem informasi terdiri atas :

a. Confidentiality (Kerahasiaan)

Kerahasiaan diartikan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh orang yang berwenang dan menjamin kerahasiaan data yang dikirim, diterima dan disimpan.

b. Integrity (Integritas)

Integritas diartikan bahwa bahwa data tidak diubah tanpa ada ijin pihak yang berwenang.

c. Availability (Ketersediaan)

Ketersediaan diartikan bahwa data akan tersedia saat dibutuhkan, memastikan hanya user yang berhak menggunakan data informasinya.

Sehingga dari pernyataan diatas dapat disimpulkan keamanan merupakan hal yang sangat penting didalam suatu sistem. Keamanan suatu sistem informasi terdiri dari beberapa aspek, seperti kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan.

2.1.6.3 Indikator-indikator Keamanan dan Kerahasiaan E-Filing

Syahnur (2017) menyatakan menyatakan bahwa untuk mengukur keamanan dan kerahasiaan e-filing, menggunakan 3 indikator, yaitu :

a. Resiko pengguna terhadap *hacker*

Keamanan merupakan hal yang sangat penting didalam suatu sistem. Sistem yang baik adalah sistem yang bisa menjaga keamanan data pengguna. Keamanan dan kerahasiaan dalam sistem e-filing sendiri dapat dilihat dari tersedianya username dan password. Selain tersedianya username dan password dalam sistem e-filing tersedia *digital certificate* yang digunakan sebagai proteksi data. Tersedianya proteksi data yang kuat akan mengurangi pencurian data dari pihak luar.

b. Resiko data disalah gunakan pegawai pajak

Sistem yang baik adalah sistem yang dapat diandalkan keamanannya. Keamanan tersebut dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam menyimpan data pengguna. Data dari pengguna yang disimpan oleh sistem harus terjaga kerahasiaannya sehingga hanya yang berkepentingan dengan pengguna yang dapat mengakses data tersebut. Jika data sudah disimpan secara aman maka akan memperkecil

kesempatan bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk menyalahgunakan data tersebut

- c. Kemampuan e-filing dalam mengantisipasi masalah-masalah terkait data.

Keamanan dalam suatu sistem merupakan faktor yang sangat penting keberadaanya dalam pengoperasian sistem tersebut. Berbagai masalah-masalah yang terjadi pada suatu sistem tentunya akan merugikan banyak pihak. Oleh sebab itu untuk mencegah masalah tersebut perlu adanya keamanan yang sangat canggih. E-filing sendiri dinilai memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Hal ini dikarenakan setiap pengguna akan memiliki identitas dan kata sandi yang sangat unik, dimana hanya diketahui oleh wajib pajak yang bersangkutan saja.

2.1.7 Faktor sosial

2.1.7.1 Pengertian Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan keyakinan yang muncul dalam diri seseorang akibat pengaruh dari lingkungan. Faktor sosial akan mempengaruhi pola pikir individu yang berada didalamnya. Faktor sosial akan berpengaruh pada perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan.

Menurut Venkatesh, et.al. (2003) dalam Hardika (2013) Faktor sosial adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem yang baru. Sedangkan menurut Sadjiarto & Lie (2013) faktor sosial adalah pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Wardani & Ambarwati (2015) juga menyatakan bahwa faktor sosial timbul dari lingkungan seperti pengaruh dari teman, rekan kerja, maupun saudara yang meyakinkan seorang individu untuk menggunakan suatu sistem.

Berdasarkan pernyataan diatas disimpulkan bahwa faktor sosial diartikan sebagai tingkatan dimana seseorang menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan suatu sistem baru. Faktor sosial muncul dari besarnya pengaruh lingkungan seperti dari teman, rekan kerja, maupun saudara. Dengan adanya pengaruh dari lingkungan akan mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Minat untuk menggunakan sistem baru akan semakin besar ketika pengaruh lingkungan juga semakin besar.

2.1.7.2 Norma Subjektif

Pons (2004) dalam Pratama (2018) menyatakan bahwa bahwa norma subjektif bersifat sosial. Dimana norma subjektif mengacu pada ketergantungan dari perilaku seseorang, atau dipengaruhi oleh persepsi orang-orang yang dekat dengan individu. Faktor-faktor yang membentuk normal subjektif yaitu antara lain saran dari atasan kerja (Superior's influence), saran dari rekan kerja (Peer's influence), dan pengaruh keluarga.

Sedangkan menurut Kotler (2005) dalam Santoso & Purwanti (2013) perilaku seorang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status.

a. Kelompok acuan

Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

b. Keluarga

Anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh terhadap perilaku seseorang. Keluarga akan saling mempengaruhi satu sama lain sehingga sehingga akan mempengaruhi perilaku seseorang.

c. Peran dan status

Seseorang pasti berpartisipasi kedalam banyak kelompok didalam hidupnya. Kedudukan orang tersebut di masing-masing kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran dan status. Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang. Masing-masing peran menghasilkan status. Orang-orang akan memilih menggunakan suatu produk yang dapat mengkomunikasikan peran dan status mereka di masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa norma subjektif mengacu pada ketergantungan dari perilaku seseorang, atau dipengaruhi oleh persepsi orang-orang yang dekat dengan individu. Norma subjektif berasal dari pengaruh teman, pengaruh rekan kerja, pengaruh keluarga.

2.1.7.3 Indikator-indikator Faktor Sosial

Wardani & Ambarwati (2015) menyatakan faktor sosial dapat diukur dengan 3 indikator sebagai berikut :

a. Pengaruh teman

Lingkungan akan mempengaruhi cara berpikir individu. Seorang individu akan berani mengambil keputusan untuk menggunakan sistem apabila ia mendapat pengaruh dari

lingkungan. Salah satu pengaruh lingkungan yang paling tinggi yaitu pengaruh dari teman. Semakin tinggi hubungan dengan teman maka semakin tinggi pengaruh yang diberikan untuk menggunakan suatu sistem baru.

b. Pengaruh keluarga

Keputusan seseorang untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan faktor pribadi (minat dari dalam diri). Keluarga adalah lingkungan mikro, yaitu lingkungan yang paling dekat dengan individu. Keluarga akan saling mempengaruhi satu sama lain dalam penggunaan suatu sistem baru. Adanya pengaruh dari lingkungan keluarga akan mempengaruhi minat penggunaan sistem. Semakin tinggi pengaruh dari keluarga maka semakin tinggi keinginan individu untuk menggunakan sistem.

c. Pengaruh petugas pajak

Sosialisasi merupakan suatu proses pengenalan hal baru kepada seseorang. Sosialisasi akan membuat seseorang yang semula tidak tau menjadi tau akan suatu hal. Selain pengaruh dari lingkungan sekitar dan orang terdekat sosialisasi dari pihak DJP juga akan mempengaruhi minat wajib untuk menggunakan e-filing. Dengan adanya

sosialisasi dari petugas pajak akan meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.



2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian, tidak terlepas dari penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk memperkuat hasil penelitian yang sedang dilakukan dan membandingkan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Ada beberapa penelitian yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil penelitian
1	Wardani dan Ambarwati	2015	Faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.	Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing, sedangkan persepsi kepuasan, persepsi kegunaan, kesukarelaan, dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.
2	Andi dan Sari	2017	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada Kpp Pratama Serang	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan, Persepsi kepuasan, Persepsi keamanan dan kerahasiaan, Kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan

				terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan e-filing
3	Syanindhita dan Setiawan	2016	Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan e-filing.	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.
4	Syahnur	2017	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara).	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi, sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing, sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh negative terhadap minat penggunaan e-filing.
	M. Agustina	2018	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan IAIN Surakarta)	Persepsi kemudahan, persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing, sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap

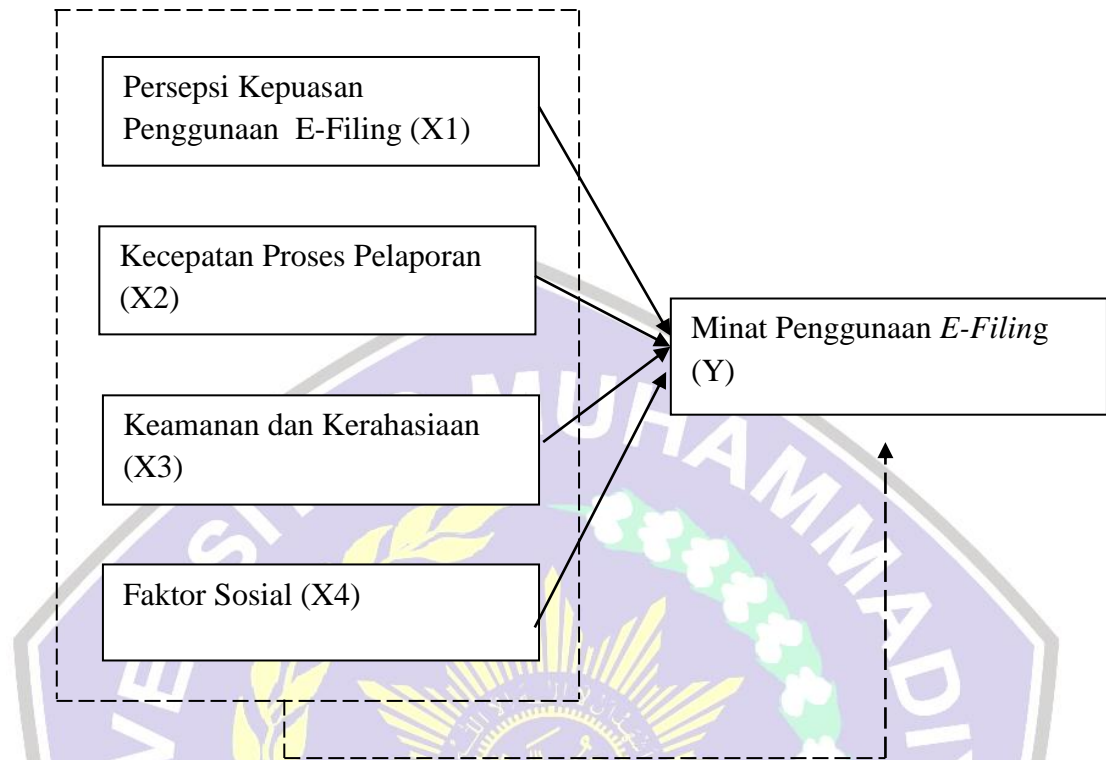
				penggunaan e-filing.
5	Pratama	2018	Pengaruh persepsi kegunaan, kecepatan, norma subjektif, dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap penggunaan e-filing dengan minat penggunaan sebagai variabel intervening.	Persepsi kegunaan, norma subjektif, pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing, sedangkan kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.
6	M. Dewi	2019	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, tingkat kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna wajib pajak terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing.	Persepsi Kegunaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi, Kepuasan Pengguna Wajib Pajak berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing. Sedangkan Persepsi Kemudahan, Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing.
7	Wardana	2019	Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Minat Wajib Pengguna E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak	Kualitas informasi, Kepuasan Pengguna, Manfaat E-filing, berpengaruh terhadap minat penggunaan e-

			Pratama Makassar Selatan	filing.
8	Astuti dan Diana	2020	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Prilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Menggunakan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Dompu.	Persepsi Kegunaan, Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing, sedangkan Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.

Sumber : Jurnal Penelitian Terdahulu



2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Keterangan Gambar

—→ : Pengaruh secara parsial

- - -→ : Pengaruh secara simultan

Dalam penelitian ini penulis akan mencoba melihat minat penggunaan e-filing berdasarkan beberapa variabel, yang pertama dari persepsi kepuasan pengguna. Jika wajib pajak merasa puas menggunakan sistem e-filing maka wajib pajak berminat untuk menggunakannya dimasa mendatang, selain itu wajib pajak merasa bahwa kecepatan proses pelaporan dengan e-filing berjalan baik maka wajib pajak akan terus

menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya. Keamanan dan kerahasiaan juga menjadi tolak ukur wajib pajak dalam menggunakan e-filing bila wajib pajak merasa sistem e-filing aman dan dapat menjaga kerahasiaan data maka wajib pajak akan berminat menggunakan fasilitas e-filing. Selain itu faktor sosial juga mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan e-filing dimana semakin tinggi pengaruh dari lingkungan maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kepuasan pengguna Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

Menurut Wardani & Ambarwati (2015) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem e-filing. Kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan minat penggunaan e-filing. Jika wajib pajak merasa puas dengan sistem e-filing, maka penggunaan sistem tercapai dan menimbulkan minat bagi wajib pajak untuk menggunakan sistem e-filing dimasa mendatang.

Menurut Nurjannah (2017) Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing. Jika pengguna merasa puas atas fasilitas e-filing maka penggunaan fasilitas oleh user akan tercapai. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan e-filing maka penggunaan fasilitas e-filing berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi & Sari (2017) menunjukkan hasil bahwa persepsi kepuasan pengguna mempunyai pengaruh pada minat penggunaan e-filing, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Ambarwati (2015) menunjukkan hasil bahwa persepsi kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Hipotesis yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah sebagai berikut :

Ho1 : Persepsi Kepuasan Pengguna Tidak Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

Ha1 : Persepsi Kepuasan Pengguna Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

2.4.2 Pengaruh Kecepatan Proses Pelaporan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

Menurut Khayat (2012) dalam Pratama (2018) kecepatan akses adalah kecepatan lalu lintas data yang mengalir melalui jaringan internet. Kecepatan pelaporan dengan sistem e-filing sendiri memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan wajib pajak dapat secara langsung mengakses website e-filing kapan saja dan dimana saja sehingga lebih menghemat waktu dalam proses pelaporan pajak serta konfirmasi berupa bukti penerimaan elektronik dari Direktorat Jendral Pajak dapat secara langsung dikirim ke masing-masing email wajib pajak.

Kecepatan proses pelaporan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing, semakin cepat proses pelaporan dengan e-filing maka akan menyebabkan wajib pajak berminat untuk menggunakan kembali sistem e-filing tersebut, begitu pula sebaliknya jika wajib pajak merasa kecepatan proses pelaporan dengan e-filing kurang memuaskan, maka wajib pajak kurang berminat untuk menggunakan sistem e-filing (Pratama, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Wardana (2019) menunjukkan hasil bahwa kecepatan memiliki pengaruh terhadap minat pengguna e-filing, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) menunjukkan hasil bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing. Hipotesis yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah sebagai berikut:

Ho2 : Persepsi Kecepatan Proses Pelaporan Tidak Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*.

Ha2 : Persepsi Kecepatan Proses Pelaporan Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*.

2.4.3 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

Menurut M. Dewi (2019) keamanan diartikan penggunaan dari suatu sistem tersebut aman, resiko akan hilangnya data maupun informasi kecil, dan resiko pencurian rendah. Kerahasiaan

diartikan bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjaga atas kerahasiaannya. Keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan e-filing adalah keadaan dimana data para wajib pajak aman dari pihak yang tidak bertanggung jawab, resiko hilang lebih kecil dan kerahasiaan dari dokumen lebih terjaga (Syahnur, 2017).

Keamanan dan kerahasiaan akan mempengaruhi minat penggunaan e-filing, apabila Wajib Pajak menganggap bahwa e-filing dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku dalam penggunaan e-filing akan meningkat, begitu juga dengan sebaliknya apabila wajib pajak menganggap bahwa sistem e-filing ini tidak menjamin kerahasiaan dan keamanan data pengguna maka wajib pajak kurang berminat untuk menggunakan e-filing sebagai sarana pelaporan pajak dimasa mendatang (Syahnur, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Syahnur (2017) menunjukkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-filing, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Diana (2020) menunjukkan hasil bahwa Keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.

Hipotesisi yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah sebagai berikut :

H₀₃ : Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-filing*.

H_{a3} : Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-filing*.

2.4.4 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Faktor sosial adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain menyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem yang baru (Venkatesh, et.al. 2003) dalam (Hardika, 2013). Menurut Wardani & Ambarwati (2015) faktor sosial timbul dari lingkungan seperti pengaruh dari teman, rekan kerja, maupun saudara yang meyakinkan seorang individu untuk menggunakan suatu sistem.

Faktor sosial akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. Minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing akan meningkat jika lingkungan disekitarnya memberikan pengaruh yang kuat terhadap penggunaan *e-filing*, begitu pula sebaliknya jika lingkungan kurang memberikan pengaruh terhadap penggunaan e-filing maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing juga berkurang (Wardani & Ambarwati, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Syaninditha (2017) terdapat pengaruh positif antara faktor sosial terhadap minat penggunaan e-

filing, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Ambarwati (2015) menunjukkan hasil bahwa faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Hipotesisi yang dapat ditarik dari uraian diatas adalah sebagai berikut:

H₀₄ : Faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing*.

H_{a4} : Faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing*.

2.4.5 Pengaruh Persepsi Kepuasan Pengguna, Kecepatan Proses Pelaporan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing.

Persepsi kepuasan pengguna merupakan perasaan puas atau kecewa wajib pajak terhadap penggunaan e-filing, dimana persepsi kepuasan memiliki hubungan yang erat antara minat wajib pajak untuk menggunakan sistem e-filing, bila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan menggunakan sistem secara berkelanjutan. Selain Kepuasan pengguna faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing yaitu kecepatan proses pelaporan. Kecepatan yang dimaksud adalah wajib pajak dapat mengakses e-filing kapan saja dan dimana saja sehingga lebih menghemat waktu dan biaya.

Faktor lain yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing adalah keamanan dan kerahasiaan. Keamanan diartikan bahwa data penggunaan dari suatu sistem tersebut aman dimana resiko pencurian dan kehilangan data sangat kecil, sedangkan kerahasiaan diartikan bahwa segala data informasi pengguna terjaga kerahasiaannya. Jika wajib pajak merasa bahwa e-filing aman digunakan maka wajib pajak tidak ragu untuk menggunakan e-filing dimasa mendatang.

Faktor sosial juga menjadi penentu terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Faktor sosial sendiri timbul dari pengaruh lingkungan seperti pengaruh teman, rekan kerja maupun saudara. Semakin tinggi pengaruh dari lingkungan maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₀₅ : Persepsi kepuasan pengguna, kecepatan proses pelaporan, keamanan dan kerahasiaan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.

H_{a5} : Persepsi kepuasan pengguna, kecepatan proses pelaporan, keamanan dan kerahasiaan, serta faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing.