

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori Atribusi

Menurut pendapat Robbins (2008) teori hubungan (*attribution theory*) dikemukakan untuk mengembangkan penjelasan tentang cara-cara menilai individu secara berbeda, bergantung pada arti yang dihubungkan dengan perilaku tertentu. Teori ini mengemukakan bahwa perilaku individu dapat disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi dari individu itu. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab-sebab yang dipengaruhi dari luar, yaitu orang itu dilihat terpaksa dalam berperilaku demikian disebabkan oleh situasi (Robbins, 2008). Berbagai contoh perilaku internal maupun eksternal dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Alasan pemilihan teori ini dikarenakan intensi wajib pajak untuk menggunakan fasilitas *e-filing* terkait dengan perilaku yang disebabkan secara eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk membuat penilaian atas intensi seseorang mengenai sesuatu hal sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989, teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action*.

Technology acceptance model merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri (Hartono, 2007).

Technology acceptance model mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). *Technology acceptance model* dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived ease of use*)

mempengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) individu dalam penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan perilaku dari individu tersebut apakah akan menggunakan teknologi informasi.

2.3 E-Filing

2.3.1 Pengertian E-Filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*. Dari pengertian tersebut *e-filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan komputer yang terhubung langsung dengan internet, penyampaian SPT secara online ini dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* yang langsung disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak (Pandianang, 2008).

Selain melalui penyedia jasa aplikasi (ASP), fasilitas *e-filing* juga dapat diakses melalui www.pajak.go.id yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya yaitu penyampaian SPT. Saat ini website tersebut hanya memberikan 2 jenis SPT saja yakni SPT tahunan orang pribadi formulir 1770S dan SPT tahunan orang pribadi formulir 1770SS.

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

menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 36/PJ/2013 tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” sebelumnya ada beberapa hal yang perlu diketahui mengenai alat kelengkapan *e-filing* yaitu meliputi :

1. *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak. Perlu diketahui bahwa tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperkenankan untuk bertindak sebagai mediator, melainkan hanya ASP yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak saja. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi adalah sebagai berikut:

- a. Berbentuk badan
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi
- c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak

2. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
3. *Digital Certificate (DC)* adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan penyelenggara sertifikasi elektronik. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) yaitu hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan DJP) dan dengan nama serta NPWP tertentu pula. Sehingga terjamin kerahasiaannya.
4. *E-SPT* adalah data Surat pemberitahuan wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.3.2 Tahapan-Tahapan Dalam Penggunaan *E-Filing*

1. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN (Electronic Filing Identification Number)* :
 - a. Wajib Pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak terdaftar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal

Pajak, dengan melampirkan fotocopy kartu nomor pokok wajib pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika wajib pajak adalah pengusaha kena pajak maka disertai dengan surat pengukuhan pengusaha kena pajak.

- b. Permohonan sebagaimana dimaksud diatas disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan adalah sama dengan alamat yang tercantum dalam *masterfile (database)* wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
- d. Jika *e-FIN* hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2. Pendaftaran

Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftarkan melalui ASP yang telah ditunjuk resmi oleh DJP. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, ASP akan memberikan :

- a. User ID dan Password
- b. Aplikasi *e-SPT* disertai dengan petunjuk penggunaan dan informasi lainnya.
- c. Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari DJP berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada ASP. *Digital Certificate* ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.

3. Penyampaian *E-SPT* secara *E-filing*

- a. Dengan menyampaikan aplikasi *e-SPT* yang telah di dapat maka Surat Pemberitahuan dapat diisi secara *offline* oleh wajib pajak.
- b. Setelah pengisian surat pemberitahuan lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui ASP atau melalui situs <http://www.djponline.pajak.go.id> secara gratis.
- c. Kemudian wajib pajak berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), serta nama perusahaan penyedia aplikasi yang tertera pada hasil cetakan surat pemberitahuan induk dan pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan.

2.3.3 Tujuan Layanan Pelaporan Pajak secara *E-Filing*

1. Membantu wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja.
2. Memberikan dukungan kepada KPP dalam hal laporan SPT yang diterima secara cepat dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.
3. Meningkatkan jumlah wajib pajak yang melaporkan jumlah pajaknya dan meningkatkan jumlah pemasukan Negara dari pajak.

2.4 Wajib Pajak

Pengguna *e-filing* adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga (Muljono, 2008) yaitu :

1. Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib

mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

2. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, 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.

2.5 Intensi Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing*

Intensi merupakan perubahan yang paling dekat dengan perilaku yang dilakukan oleh individu, dan merupakan perubahan yang menjembatani antara sikap dan perilaku nyata. Jadi, intensi adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus-menerus. Menurut *Theory Planned of Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991, intensi perilaku termasuk tahapan

behavior. Tindakan atau perilaku yang dimaksud disini yaitu intensi perilaku dalam penggunaan *e-filing* (Hartono, 2007).

Manfaat penggunaan *e-filing* adalah agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai, sehingga dengan begitu banyak wajib pajak yang sudah menggunakannya berkeinginan untuk menggunakannya kembali pada saat pelaporan pajaknya di masa depan atau secara intensi (Kirana, 2010).

2.6 Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu. Persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008).

Pengukuran konstruk kegunaan menurut Davis dalam Hartono (2007), terdiri dari :

1. Menjadikan pekerjaan lebih cepat
2. Bermanfaat

3. Menambah produktifitas
4. Mempertinggi efektifitas
5. Mengembangkan kinerja pekerjaan

Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut memberikan kontribusi berupa manfaat terhadap peningkatan performa kinerja.

2.7 Persepsi Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang dalam mempelajari teknologi. Pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Davis dalam Hartono (2007) memberikan beberapa indikator konstruk kemudahan penggunaan, yaitu :

1. Kemudahan untuk dipelajari
2. Dapat dikontrol
3. Jelas dan dapat dimengerti
4. Fleksibel

5. Keterampilan menjadi bertambah

6. Mudah digunakan

Persepsi kemudahan mempersepsikan sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak, sehingga kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

2.8 Persepsi Kerumitan

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Kerumitan akan terjadi apabila wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa sehingga wajib pajak menyatakan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya dan sulit untuk dipahami dan digunakan sehingga wajib pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*.

2.9 Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan

Menurut Firmawan (2009) seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan internet. Isu keamanan dan kerahasiaan menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Jika data pengguna dapat disimpan secara

aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing*, aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan surat pemberitahuan secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data surat pemberitahuan dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Persepsi keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya (Firmawan,2009). Pengguna beranggapan bahwa keamanan dan kerahasiaan mereka telah ditanggung penuh oleh pihak penyedia SI. Pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan SI dalam hal ini adalah sistem *e-filing*. Oleh karena itu, pihak ASP perlu untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan teknologi tersebut guna mendapatkan kepercayaan dari pengguna *e-filing*.

2.10 Persepsi Kesiapan Teknologi

Persepsi kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka

wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini (Desmayanti,2012). Kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Jika output dari sistem *e-filing* berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi

2.11 Kerangka Konseptual

2.11.1 Persepsi Kegunaan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Oleh sebab itu, diketahui bahwa kegunaan teknologi (*e-filing*) dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut memberikan kontribusi bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat atau kegunaan terhadap peningkatan performa kinerja.

Berdasarkan Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang

pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melalui *e-filing*. Hal tersebut dapat mempengaruhi hubungan antara variabel persepsi kegunaan terhadap intensi perilaku wajib pajak untuk terus menggunakan *e-filing*. Karena bermanfaat atau tidaknya pelaporan melalui *e-filing* bagi wajib pajak yang menggunakan akan tetap dilaporkan sendiri oleh wajib pajak yang diwajibkan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan melaporkan dengan teknologi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.11.2 Persepsi Kemudahan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Kemudahan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007). Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang dalam mempelajari teknologi. Pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Oleh karena itu, Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melalui *e-filing*. Hal

tersebut dapat mempengaruhi hubungan antar variabel persepsi kemudahan terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Karena wajib pajak yang sudah diwajibkan akan tetap melaporkan sendiri menggunakan *e-filing*, meskipun kemudahan belum dirasakan wajib pajak itu sendiri.

2.11.3 Persepsi Kerumitan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Kerumitan akan terjadi apabila wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa sehingga wajib pajak menyatakan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya dan sulit untuk dipahami dan digunakan sehingga wajib pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan dengan adanya Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melalui *e-filing*. Wajib pajak yang diwajibkan tetap merasa kerumitan dan dengan Surat Edaran diatas yang mewajibkan wajib pajak PNS/TNI dan Polri harus melaporkan sendiri menggunakan teknologi yang dianggap baru, juga proses yang rumit. Hal tersebut dapat diketahui bahwa jika persepsi kerumitan meningkat, maka

intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan mengalami penurunan.

2.11.4 Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Firmawan (2009) seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan internet. Dalam sistem *e-filing*, aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan surat pemberitahuan secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data surat pemberitahuan dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Adanya keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* akan meningkatkan intensi pengguna.

Oleh sebab itu, Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melalui *e-filing*. Wajib pajak PNS/ TNI dan Polri yang diwajibkan akan tetap melaporkan sendiri dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Hal tersebut dapat mempengaruhi hubungan antar variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Adanya

keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* akan meningkatkan intensi pengguna.

2.11.5 Persepsi Kesiapan Teknologi Wajib Pajak terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini (Desmayanti, 2012).

Berdasarkan Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melalui *e-filing*. Hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi kesiapan teknologi wajib pajak memiliki pengaruh terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dimana semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju

pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang, meskipun wajib pajaknya diwajibkan dalam penggunaan *e-filing*. Jadi, semakin meningkat persepsi kesiapan teknologi maka semakin meningkat pula intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, begitu juga sebaliknya semakin rendah kesiapan teknologi maka semakin rendah intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.12 Peneliti Terdahulu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Pribadi Karyawan Di Pusat Polisi Militer Angkatan Darat”. Menunjukkan hasil bahwa, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persepsi kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjiarto (2013) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*”. Menunjukkan hasil bahwa, seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah

persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial. Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-Filing*”. Menunjukkan hasil bahwa, variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing*”. Menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian memiliki pengaruh yang positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi. Sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menyampaikan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*E-Filing*)”. Menunjukkan hasil bahwa, ekspektansi kinerja, pengaruh sosial, kepercayaan terhadap

pemerintah, dan bias optimisme berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik. Sedangkan ekspektansi usaha dan kepercayaan terhadap internet tidak berpengaruh positif signifikan terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik. Selanjutnya, kecemasan terhadap komputer tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik.

Berdasarkan hasil penjelasan mengenai hasil penelitian terdahulu diatas, diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Selengkapnya hasil uraian dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Objek	Hasil
1.	Muzdalifa (2016)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> Oleh Wajib Pajak Pribadi Karyawan Di Pusat Polisi Angkatan Darat	Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kesiapan teknologi wajib pajak. Variabel dependen dari penelitian ini adalah intensitas perilaku dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	Karyawan di Pusat Polisi Militer Angkatan Darat Jakarta Pusat.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> , persepsi kegunaan, persepsi kemudahan ,dan persepsi kesiapan teknologi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> , persepsi kerumitan

					berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> .
2.	Lie dan Sadjiarto (2013)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan <i>E-Filing</i>	<p>Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial.</p> <p>Variabel dependen dari penelitian ini adalah minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p>	Wajib pajak orang pribadi karyawan Kota Kediri.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .
3.	Ekamaulana (2016)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan <i>E-Filing</i>	<p>Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kondisi fasilitas</p> <p>Variabel dependen dari penelitian ini adalah minat dalam penggunaan <i>e-filing</i></p>	Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Banjarmasin	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dan kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan <i>e-filing</i> . Sedangkan kerumitan memiliki pengaruh negatif terhadap minat dalam penggunaan <i>e-filing</i> .
4.	Wahyuningtyas (2016)	Faktor-Faktor Yang	Variabel independen dalam	Wajib Pajak Orang	Hasil penelitian ini membuktikan

		<p>Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing</p>	<p>penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi kesukarelaan, persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kesiapan teknologi.</p> <p>Variabel dependen dari penelitian ini adalah intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</p>	<p>Pribadi di Kota Surakarta</p>	<p>bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi kesukarelaan, persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p>
5.	Wulandari (2015)	<p>Analisis Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menyampaikan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (<i>E-Filing</i>)</p>	<p>Variabel independen dalam penelitian ini adalah ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, kepercayaan terhadap pemerintah, kepercayaan terhadap internet, kecemasan terhadap komputer dan bias optimisme.</p> <p>Variabel dependen dari penelitian ini adalah niat wajib pajak orang pribadi</p>	<p>Kepolisian Di Resor Bantul</p>	<p>Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ekspektansi kinerja, pengaruh sosial, kepercayaan terhadap pemerintah, dan bias optimisme berpengaruh positif terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik, sedangkan ekspektansi usaha dan kepercayaan terhadap internet tidak berpengaruh positif signifikan terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik. Selanjutnya,</p>

			menyampaikan SPT secara elektronik (<i>e-filing</i>)		kecemasan terhadap komputer tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap niat menyampaikan SPT secara elektronik.
--	--	--	--	--	--

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.13 Pengembangan Hipotesis

2.13.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan yang didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dapat dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjarto (2013), Ekamaulana (2016) dan Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan bahwa 3 peneliti yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan 1 peneliti menyatakan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Melalui hasil tersebut, maka hipotesis

alternatifnya adalah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensiperilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Ha1 : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.13.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjarto (2013), Ekamaulana (2016) dan Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan bahwa 3 peneliti yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan 1 peneliti menyatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Melalui hasil tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Ha2 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.13.3 Pengaruh Persepsi Kerumitan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kerumitan didefinisikan sebagai tingkat penilaian pengguna terhadap sebuah teknologi yang dianggap sulit dipahami dan digunakan (Amoroso, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) dan Ekamaulana (2016), menyatakan bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh yang negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan Wahyuningtyas (2016), menyatakan bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh yang positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

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

Ha3 : Persepsi kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.13.4 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016) dan Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Menurut Fidel (2010) dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, wajib pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut tentunya akan terus menggunakan *e-filing*. Berdasarkan teori diatas maka hipotesis alternatifnya adalah keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh yang positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Ha4 : Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.13.5 Pengaruh Persepsi Kesiapan Teknologi Wajib Pajak terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Muzdalifa (2016), persepsi kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016) dan Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Persepsi kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan *e-filing* apabila pada dasarnya wajib pajak bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Jika persepsi kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan mempengaruhi intensi penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Berdasarkan analisis tersebut, maka hipotesis alternatifnya adalah persepsi kesiapan teknologi wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Ha5 : Persepsi kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.13.6 Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumitan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, dan Persepsi Kesiapan Teknologi Wajib Pajak terhadap Intensi Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Hartono (2007), *Technology Acceptance Model* memiliki lima konstruk untuk meneliti perilaku individu terhadap suatu teknologi, yaitu :

1. Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

2. Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

3. Sikap Terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*)

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.

4. Minat Perilaku (*behavioral intention*)

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya.

5. Perilaku (*behavior*)

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi.

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

Ha6 : Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensi perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.