

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pembangunan nasional di Indonesia diiringi dengan pembiayaan belanja negara yang seiring dengan berjalannya waktu semakin bertambah, yang dapat dilihat dari bertambahnya fasilitas dalam negeri (Putri, 2018). Pembangunan nasional adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan nasional (Wahyuni, 2020). Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi di Indonesia yang dicatat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yakni mencapai Rp 1.869,2 triliun hingga akhir Tahun 2023 (www.kemenkeu.go.id). Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, seluruh masyarakat yang menurut undang - undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Wahyuni, 2020).

Semakin besar pendapatan pajak yang diterima akan semakin menguatkan Indonesia dalam pembangunan nasional, mulai dari pendidikan, kesehatan masyarakat, fasilitas umum, sampai belanja untuk pembelian atas pertahanan negara (Putri, 2018). Pajak digunakan sebagai salah satu pendanaan bagi pengeluaran pemerintah dan pembangunan seluruh wilayah baik infrastruktur

maupun non infrastruktur. Pembayaran pajak dilakukan oleh wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Direktorat Jendral Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Beloan, dkk 2019). Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pajak yang besar dan terus tumbuh sebagai sumber penerimaan negara dari tahun ke tahun (Syaninditha dan Setiawan, 2017).

Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dikarenakan prosesnya terlalu rumit serta lamanya sistem administrasi perpajakan yang menyita waktu wajib pajak sehingga wajib pajak enggan untuk datang ke kantor pajak dan ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui sistem *e-filing*. Penyampaian surat pemberitahuan pajak merupakan salah satu kewajiban perpajakan di Indonesia yang dilakukan oleh wajib pajak setelah memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Penyampaian surat pemberitahuan pajak ada dua jenis yaitu surat pemberitahuan pajak tahunan dan surat pemberitahuan pajak masa. Surat pemberitahuan pajak dapat disampaikan langsung ke kantor pelayanan pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar atau cara lain yang lebih mudah yaitu dengan menggunakan *e-filing*. Sistem *E-filing* bertujuan supaya wajib pajak mendapat kemudahan dalam menyampaikan SPT dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

E-filing sebagai sarana penyampaian SPT untuk pertama kali disahkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2007. Menurut Teknologi Informasi

Direktur Jenderal Pajak, Iwan Djuniardi, perkembangan sistem *e-filing* terus mengalami kemajuan pertama kali sejak dimunculkan oleh perusahaan penyedia jasa aplikasi. Sejak tahun 2012, wajib pajak sudah bisa mengakses sistem *e-filing* melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) baik untuk wajib pajak orang pribadi maupun badan, dengan *e-filing* pelaporan SPT dapat dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak, dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dan tentu saja hal ini dapat memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam melaporkan SPT secara cepat. Pelaporan SPT dengan *e-filing* ini tentunya dapat memberikan dukungan untuk kantor pajak dalam kecepatan penerimaan pelaporan SPT. Ada banyak persepsi dalam penggunaan *e-filing*, dimana persepsi adalah cara pandang setiap orang terhadap apapun yang mereka lakukan. Setiap wajib pajak, akan memiliki pandangan yang berbeda-beda oleh karena itu, sangat penting untuk memahami sudut pandang setiap wajib pajak (Purwiyanti dan Laksito, 2020).

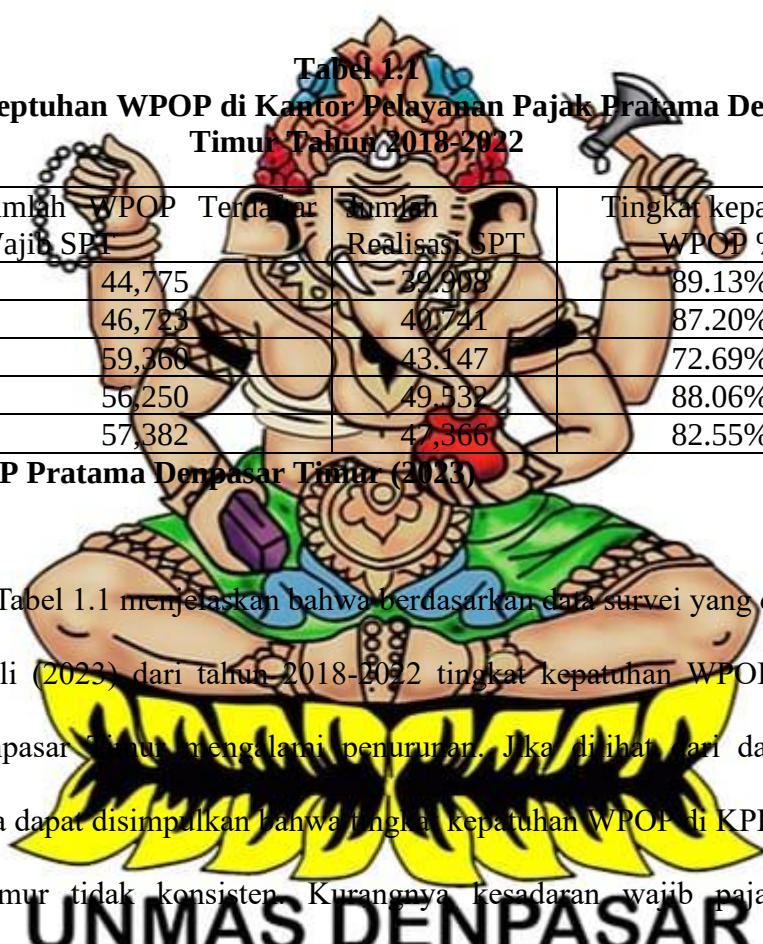
Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan pajak perpajakan tepat pada waktunya. Apabila Wajib Pajak tidak memenuhi peraturan perpajakan kondisi ini akan berdampak pada penalti yang harus dibayar. Kepatuhan wajib pajak, menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Masalah kepatuhan wajib pajak telah menjadi fenomena yang sering terjadi baik pada negara maju maupun berkembang (Zulma, 2020). Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor penting dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini kepatuhan bukan hal yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Menurut Haryanti (2020) menyatakan bahwa kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajiban membayar



pajak dan melakukan tindakan melawan pajak. Permasalahan seperti ini sangat sering ditemui di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Indonesia (Haryanti, dkk 2020). Kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang sangat kompleks dan melanda hampir semua negara.

Adapun Tabel mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2022 disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Keptuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2022



Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT	Tingkat kepatuhan WPOP %
2018	44,775	39,908	89.13%
2019	46,723	40,741	87.20%
2020	59,360	43.147	72.69%
2021	56,250	49,532	88.06%
2022	57,382	47,366	82.55%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2023)

Pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa berdasarkan data survei yang dilakukan oleh DJP Bali (2023) dari tahun 2018-2022 tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan. Jika dilihat dari data survei tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur tidak konsisten. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dikarenakan beberapa faktor yang berdampak pada rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penurunan kepatuhan wajib pajak ini juga diduga disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, serta penerapan sistem *e-filing*. Khoirina (2019) menyatakan bahwa rendahnya

kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pendapatan dari pajak yang akan diterima oleh negara.

Persepsi seseorang tentang kegunaan adalah keyakinannya pada kemampuan suatu sistem untuk meningkatkan produktivitas. Pengaruh kegunaan yang dirasakan adalah ukuran seberapa bersemangat seorang wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak (Purwiyanti dan Laksito, 2020). Jika persepsi kegunaan tidak dirasakan oleh wajib pajak maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *e-filing*. Jika Persepsi Kegunaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak tersebut akan bersedia menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Wahyuni, 2018). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, dkk (2018), Amin dan Desmayanti (2019) hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan akan berpengaruh positif jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi informasi tersedia dengan mudah untuk digunakan (Syaninditha dan Setiawan, 2017). Penggunaan *e-filing* bagi seorang wajib pajak jika tidak menemukan adanya kemudahan dalam penggunaannya maka persepsi kemudahan tersebut tidak berlaku, sehingga minat penggunaan *e-filing* akan semakin menurun. Andi dan Sari (2017) menyimpulkan hasil dari penelitiannya



UNMAS DENPASAR

bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak atas *e-filing* dalam penyampaian SPT, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan ini mempersepsikan sistem ini bukan merupakan beban bagi wajib pajak melainkan sistem ini dapat memberikan kemudahan dan mengurangi beban dari setiap wajib pajak.

Keamanan dan Kerahasiaan sistem *e-filing*, dapat mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Menurut Desmayanti (2019), keamanan berarti, penggunaan sistem informasi itu aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian data sangat rendah. Kerahasiaan merupakan segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja), ataupun yang sengaja disembunyikan agar orang lain tidak mengetahuinya (Widyadinata dan Toly, 2014). Aspek keamanan dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password*, bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan secara *online*. *Digital Certificate*, juga dapat digunakan sebagai proteksi data pada SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan), sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu saja (Wibisono, 2014). Penelitian Futo, dkk (2016) yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT, menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak yang sudah pernah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rangan, dkk (2020) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Wajib pajak yang sudah mengetahui dan memahami pentingnya akan keamanan dan



kerahasiaan dari sistem *e-filing*, akan lebih tertarik untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

Kesiapan teknologi informasi berarti setiap individu yang melakukan pelaporan SPT sebagai *user* telah siap menerima perkembangan teknologi yang ada, termasuk dengan adanya sistem *e-filing* (Desmayanti, 2019). Adapun beberapa aspek yang dapat kita lihat pada kesiapan teknologi informasi yaitu, tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT dinilai sangat rumit dan sulit dimanfaatkan oleh wajib pajak, penyebabnya masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara kerja *e-filing*, dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih terbatas (Setyana dan Yushita, 2018). Meskipun metode *e-filing* bermanfaat, masih banyak wajib pajak yang tidak menyadari keuntungan menggunakannya (Setyana dan Yushita, 2018). Beberapa penelitian sebelumnya dilakukan oleh Dharma dan Novlari (2018) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam pengungkapan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rangan, dkk (2020) menyatakan bahwa persepsi kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Penerapan sistem *e-filing* ini tentunya dapat memberikan dukungan untuk Kantor Pajak dalam kecepatan penerimaan pelaporan SPT. Sistem *E-filing* bertujuan supaya wajib pajak mendapat kemudahan dalam menyampaikan SPT dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Delone, *et al.*, (2018) kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi, dan

kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem teknologi ketika pengguna merasa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jika sistem *e-filing* memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Dalam penelitian Solikah dan Kusumaningtyas (2018) terdapat 5 faktor yang mendukung sistem *e-filing* yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam Penyampaian SPT. Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Bahman dkk (2018) menyimpulkan hasil dari penelitiannya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepatuhan pengguna pada layanan *e-filing*.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penelitian menunjukkan bahwa ketidak konsistenan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah pada KPP Pratama Denpasar Timur. Alasan peneliti memilih KPP Pratama Denpasar Timur sebagai lokasi penelitian karena data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan, hal tersebut berhubungan dengan menurunnya kepatuhan wajib pajak serta terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian kembali yang dituangkan kedalam skripsi dengan judul : **“Pengaruh Persepsi Kegunaan,**

Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Serta Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.



- 2) Untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta menjadi tambahan perbandingan bagi para peneliti untuk memperkuat penelitian sebelumnya khususnya tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi serta penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa



Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh, ditekuni dan sekaligus menanggapi suatu kejadian, memberikan sumbangan pemikiran serta pemecahannya.

b) Bagi KPP Pratama Denpasar Timur

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempertimbangkan pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi serta penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

c) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan atau tambahan kepustakaan sehingga dapat menambah pengetahuan terutama dalam ilmu perpajakan dan sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait



BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM menjelaskan tentang pengguna teknologi yang menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individunya. TAM dikembangkan oleh Davis F. pada Tahun 1985. Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap pengguna suatu teknologi. Dalam TAM, niat ditentukan oleh sikap penggunaan teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan dan kesiapan teknologi informasi untuk menjelaskan minat pengguna.

TAM menegaskan bahwa dengan persepsi kemudahan, kegunaan dan kesiapan teknologi informasi dapat menentukan penerimaan teknologi dan menjadi kunci dari niat individu untuk menggunakan teknologi dalam mempermudah pekerjaannya. Pengaruh kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* juga didasarkan pada teori TAM, artinya setiap individu yang siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu ini akan memutuskan untuk menggunakan sistem *e-filing* secara berkelanjutan. Oleh karena itu, persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Ketiga variabel model TAM tersebut dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna (Davis, 1989). Teori TAM diadopsi dari *Theory Of Reasoned Action (TRA)* yang dilakukan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yaitu

Theory Of Reasoned Action bahwa sikap dan perilaku seseorang ditentukan dari reaksi dan persepsi orang tersebut terhadap suatu hal.

2.1.2 *Task Technology Fit (TTF)*

Task Technology Fit (TTF) merupakan korespondensi antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Model evaluasi ini pertama kali dikembangkan oleh Goodhue and Thompson (1995). Teori TTF berpegang bahwa teknologi informasi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi informasi cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh karyawan. *Task Technology Fit (TTF)* adalah kerangka teoritis didirikan dalam penelitian sistem informasi yang memungkinkan peneliti diidentifikasi fit dari teknologi untuk tugas serta kinerja. Salah satu tujuan dari penelitian TTF adalah untuk menilai dan menjelaskan keberhasilan sistem informasi dan dampak pada kinerja individu (Goodhue and Thompson 1995).

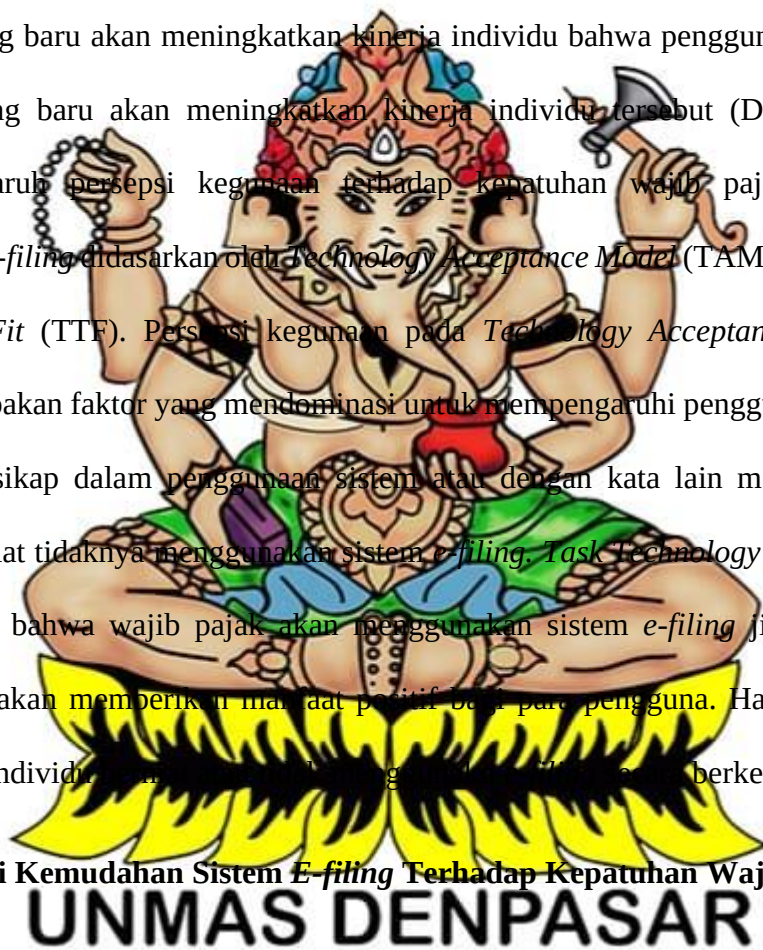
Variabel keamanan dan kerahasiaan serta penerapan sistem *e-filing* dalam penelitian ini sesuai dengan teori *Task Technology Fit (TTF)*. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi informasi yang digunakan.

2.1.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi kegunaan diartikan sebagai ukuran dimana ketika individu menggunakan teknologi tertentu akan memberikan wajib pajak suatu manfaat yang tidak didapatkan ketika tidak menggunakan teknologi tersebut. Persepsi kegunaan suatu pemikiran tertentu yang meyakini suatu individu bahwa penggunaan suatu teknologi yang baru akan meningkatkan kinerja individu bahwa penggunaan suatu teknologi yang baru akan meningkatkan kinerja individu tersebut (Desmayanti 2012). Pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* didasarkan oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task Technology Fit* (TTF). Persepsi kegunaan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan faktor yang mendominasi untuk mempengaruhi pengguna dalam menentukan sikap dalam penggunaan sistem atau dengan kata lain menentukan individu berniat tidaknya menggunakan sistem *e-filing*. *Task Technology Fit* (TTF) menyinggung bahwa wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* jika sistem tersebut dirasakan memberikan manfaat positif bagi para pengguna. Hal ini akan menentukan individu akan menggunakan sistem *e-filing* atau tidak akan berkelanjutan.

2.1.4 Persepsi Kemudahan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi dapat diartikan menjadi tolak ukur dari kepercayaan individu bahwa teknologi mudah digunakan. Sistem teknologi yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pengguna karena memiliki kemudahan yang tidak didapat dari sistem sebelumnya. Kemudahan yang diberikan dapat berupa kemudahan dalam melakukan pekerjaan atau tugas



yang dilakukan dengan menggunakan sistem tersebut. Pengertian persepsi menurut berbagai ahli, salah satunya menurut Herlan dan Yono: “Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari dalam (Ermawati dan Delima 2016, 164)”. Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Andi dan Sari (2019) dalam penelitiannya berpendapat bahwa faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajaknya yaitu sistem *e-filing* memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk kepada keyakinan dari wajib pajak bahwa sistem *e-filing* tidak membutuhkan usaha yang besar dalam menggunakannya terutama dalam penyampaian SPT Tahunan.

2.1.5 Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Sistem *E-filing* Terhadap Wajib Pajak

Persepsi keamanan memiliki arti ketika individu menggunakan sistem teknologi tersebut, tingkat resiko akan hilangnya informasi data pribadi dan resiko pencurian terhadap data tersebut sangat kecil, sedangkan kerahasiaan dapat diartikan setiap informasi tidak dapat diakses atau dilihat oleh siapapun (Sugihanti dan Zulaikha 2011). Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem



informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki oleh pengguna (Andi dan Sari, 2018). Dalam hal ini dengan keamanan data yang dilaporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang berkepentingan yang dapat mengakses data wajib pajak tersebut. Widyadinata dan Toly (2014:3) Rahasia adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya, dengan demikian dapat diartikan bahwa kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data Wajib Pajak yang sifatnya tersembunyi (rahasia) dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa orang saja.

2.1.6 Kesiapan Teknologi Informasi Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Desmayanti (2019), kesiapan teknologi informasi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini sistem *e-filing*. Jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak 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.

2.1.7 Penereapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet di website

Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik. Layanan *e-filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan *DJP Online* (<http://djponline.pajak.go.id>). Dalam penyampaian laporan SPT pajak lainnya, *e-filing* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader E-SPT*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *E-SPT* dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Suandy, 2016:162).

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diuncurkan sistem *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang tepat waktu kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kualitas sistem *e-filing* adalah suatu karakteristik yang diinginkan dalam sistem *e-filing* seperti halnya kemudahan dalam penggunaan, keandalan dari sistem *e-filing* serta fitur-fitur yang mendukung dalam penggunaan *e-filing*.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widodo (2010:68) kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang. Widodo (2010:68) Kepatuhan material adalah pemenuhan kewajiban perpajakan secara substansif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Pengukuran kepatuhan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor

192/PMK.03/2007, Wajib Pajak termasuk dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu lima tahun terakhir.
- 4) Wajib Pajak yang laporan keuangannya tiga tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Untuk dapat memperoleh jawaban tentang perspektif dari penelitian ini, diperlukan adanya pengkajian terhadap beberapa penelitian terlebih dahulu yang dianggap relevan pada kajian penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan kajian literatur antara lain:

Daryatno (2018) Yang Berjudul "Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan E-filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, keamanan dan privasi, kesiapan teknologi informasi dan kesukarelaan. Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan *purposive sampling*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa

persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, keamanan dan privasi, kesiapan teknologi informasi dan kesukarelaan menggunakan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaan, kesiapan teknologi informasi pada variabel bebas, serta jumlah responden yang dijadikan sampel. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, jumlah populasi, dan pada penelitian sebelumnya ada penambahan variabel lain pada variabel bebasnya.

Dharma dan Noviani (2018) Yang Berjudul "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *E-filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik *sampling insidental*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi pada variabel bebas, serta sama-sama melakukan lokasi penelitian di KPP Pratama Denpasar Timur. Perbedaan dari penelitian terdahulu ada pada variabel terikat, teknik pengambilan sampel, serta ada penambahan variabel lain pada penelitian terdahulu.

Pu'o, dkk (2018) Yang Berjudul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-*

Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Poso". Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Poso yang telah menggunakan atau menerapkan sistem perpajakan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi yang dirasakan mempengaruhi secara positif niat untuk menggunakan *e-filing*, kompleksitas mempengaruhi niat negatif untuk menggunakan *e-filing*, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*. Persamaan dari penelitian sebelumnya yakni sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaa, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, variabel terikat, jumlah sampel, teknik pengambilan sampel yang digunakan serta ada beberapa tambahan pada variabel bebas.

Risma dkk (2018) Yang Berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kabupaten Poso". Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara parsial persepsi kegunaan dan pengalaman berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak, sedangkan persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, menggunakan kuesioner. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, sedangkan letak perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, serta ada penambahan variabel bebas pada penelitian ini.



UNMAS DENPASAR

Fadlo'lilah (2018) Yang Berjudul "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* di Surakarta". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak. Data yang diperoleh merupakan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden yang dipilih secara acak. Sampel yang dipilih menggunakan metode *convenience sampling*. Data yang dipilih menggunakan metode *survei*. Hasil dari penelitian ini adalah Keamanan dan Kerahasiaan, Kelayakan Sistem, Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan, dan Kerahasiaan, serta sama-sama menggunakan *convenience sampling*. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, serta ada penambahan variabel bebas pada penelitian ini.

Chalik (2018) Yang Berjudul "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* di Makassar Selatan". Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi kegunaan, kenyamanan, kompleksitas, penguasaan teknologi berpengaruh positif dalam menggunakan *e-filing*. Data digunakan data primer dengan menggunakan kuesioner. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan pada variabel bebas. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, serta ada penambahan variabel bebas pada penelitian ini.



Setiawan, dkk (2018) Yang berjudul “Dampak Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan pada variabel bebas. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, serta ada penambahan variabel bebas pada penelitian ini.

Amin (2019) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing* Pada KPP Madya Makasar”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Makasar. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan total responden $N = 100$ dan $e = 0,05$ sebagai primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makasar. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan pada variabel bebas. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada lokasi



penelitian, teknik pengambilan sampel, jumlah populasi, serta ada penambahan variabel bebas pada penelitian ini.

Syahnur (2019) Yang Berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem *E-Filing*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan informasi. Respondennya adalah Wajih Pajak orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Makasar. Hasil dari penelitian ini persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan informasi berpengaruh positif dalam minat penggunaan *e-filing*. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan informasi. Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, serta ada penambahan beberapa variabel pada variabel bebas dalam penelitian ini.

Andi dan Sari (2019) Yang Berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-filing* Pada KPP Pratama Serang". Hasil penelitian ini terungkap bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini, kepuasan yang dirasakan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepentingan pembayar pajak individu dalam penggunaan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Serang yang menggunakan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Persamaan dari penelitian



sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi. Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel yang digunakan, serta ada penambahan beberapa variabel pada variabel bebas dalam penelitian ini.

Khunaina dan Ainul (2021) Yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel penerapan sistem *e-filing* pada variabel bebas. Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel yang digunakan, serta ada penambahan beberapa variabel pada variabel bebas dalam penelitian ini.

Pradhani dan Juwita (2022) Yang berjudul “Peran Lingkungan Dalam Memoderasi Penerapan *E-filing* Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah implementasi *e-filing*, tingkat kepercayaan. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi *e-filing*, dan lingkungan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun tidak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan. Persamaan dari

UNMAS DENPASAR

penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel penerapan sistem *e-filing* pada variabel bebas. Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel yang digunakan, serta ada penambahan beberapa variabel pada variabel bebas dalam penelitian ini.

