



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN SISTEM *E-FILLING*

Nadya Alfisyah

Program Studi Akuntansi

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

Email: Nadyaalfisyah162@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :
Tgl. Masuk : 8 November 2019
Tgl. Diterima : 17 November 2020
Tersedia Online : 31 Maret 2020

Kata Kunci:

Persepsi Kegunaan, Persepsi
Kemudahan Penggunaan,
Persepsi Keamanan dan
Kerahasiaan, Kepuasan, *E-filling*

ABSTRAK/ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filling*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Theory of Planned Behavior* dan *Theory Acceptance Model*. Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Adapun metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji-t dan uji-f.

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya jaman yang semakin modern membuat perkembangan teknologi juga semakin pesat terutama pada teknologi internet. Perkembangan teknologi yang terjadi pada saat ini sangat membantu dalam segala aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh manusia. Bahkan saat ini, manusia dalam setiap harinya pasti membutuhkan teknologi internet baik untuk hubungan sosial, melakukan transaksi jual-beli, mendaftarkan pekerjaan, mengerjakan tugas, dan lain sebagainya. (Ivana dan Arja, 2013).

Tingginya kebutuhan akan teknologi menjadikan banyak orang mulai untuk mempelajari dan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih demi mengikuti trend yang terjadi dan juga semakin banyaknya tuntutan kebutuhan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi internet (Wati, dkk., 2019). Salah satu bentuk kemajuan

teknologi yaitu dalam bidang pengarsipan, dengan adanya inovasi baru dalam mengarsipkan data. Dengan arsip yang berbentuk elektronik dikatakan lebih praktis dan mempunyai tingkat resiko yang lebih rendah. Teknologi ini telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. (Izhal dan Diana, 2016).

Dalam perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak telah menggunakan arsip elektronik, yang digunakan untuk mengarsipkan semua arsip-arsipnya. Hal ini merupakan salah satu pembaharuan yang telah dilakukan dalam sistem perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, guna untuk memberikan kemudahan, meningkatkan serta mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak.

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui jasa pengiriman. Dengan itu, maka diperlukan sumber

daya manusia yang banyak dan juga tempat yang luas, serta waktu proses yang lambat karena dikirim secara manual. Maka dari itu, Kantor Pelayanan Pajak berupaya untuk melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara online, karena dengan menggunakan fasilitas internet segala informasi dapat diperoleh dengan sangat cepat dan mudah. (Ivana dan Arja, 2013).

Menyikapi semakin maraknya kebutuhan Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan yang semakin cepat dan mudah membuat Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk memenuhi segala kebutuhan Wajib Pajak dengan cara memberikan kemudahan hal tata cara pelaporan SPT baik itu melaporkan SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Direktur Jenderal Pajak telah menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 pada tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah berhasil dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak juga mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang telah ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008. (Ivana dan Arja, 2013).

E-filing merupakan sistem pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang memanfaatkan media elektronik dan dilakukan melalui sistem *online* yang dilakukan secara *real time*. Sistem *e-filing* ini dibuat untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT yang dilakukan secara online, sehingga memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkannya dapat dilakukan di rumah atau tempat bekerja, namun Wajib Pajak Badan dapat melaporkannya di kantor.

Hal ini dapat membantu Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT dengan menghemat waktu dan biaya tanpa perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

E-filing juga dapat membantu karena tersedianya media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang siap melayani wajib pajak dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan kata lain juga akan membantu Kantor Pelayanan Pajak dalam penerimaan laporan SPT dan mempersingkat kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan SPT. (Ivana dan Arja, 2013).

Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan (Pph) saat ini sebanyak 3,2 juta wajib pajak tahun pajak 2018 yang dilakukan melalui sistem *e-Filing*. Pada saat ini tumbuh sebanyak 20,5% dari jumlah yang sama pada tahun sebelumnya. dapat diperkirakan sebanyak 90% wajib pajak melaporkannya dengan memanfaatkan sistem *e-filing* sedangkan sisanya sebanyak 10% melaporkan dengan sistem manual yaitu dengan cara datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. (liputan6.com, Minggu 03 Maret 2019/14.00).

Jumlah pada tahun ini meningkat sebanyak 450.000 wajib pajak dibandingkan dengan data 4,3 juta wajib pajak pada Jumat (8/3/2019) lalu. Dari 4,75 juta wajib pajak yang telah melaporkan SPT, terdiri dari wajib pajak badan sebanyak 162.000 yang batas pelaporan SPT-nya jatuh pada 30 April 2019. (money.kompas.com, Senin 11 Maret 2019/13.41).

Dengan tersedianya kemudahan demi menyanggupi kewajiban dalam perpajakan semoga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dan tata cara penyampaian pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) bisa memberikan kemudahan dan memberikan dampak

yang positif untuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap pengelolaan perpajakan. Oleh karena itu, perlu dukungan dari seluruh pihak secara terus-menerus agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. (Noviandini, 2012 dalam Apri, dkk, 2016).

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan dan belum semua Wajib Pajak menggunakan fasilitas *e-filing* karena Wajib Pajak masih beranggapan jika pelaporan SPT dengan menggunakan media internet masih membingungkan dan menyulitkan karena wajib pajak belum terbiasa melakukan hal itu. Selain harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika dan juga dikarenakan masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memahami tentang bagaimana tata cara menggunakan *e-filing* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim. (Novarina, 2005 dalam Nurjannah, 2017).

Penggunaan *e-filing* di Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan dengan negara lain (Iwan, 2013). Kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet, *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, masyarakat yang masih kesulitan serta belum mengerti dalam menggunakan *e-filing*, faktor proteksi keamanan pada media internet yang relatif masih rendah, serta kapasitas *e-filing* yang hanya menerima SPT sekitar 2.000 lampiran per hari. (Rieke, 2015).

Perilaku Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Sikap Terhadap Perilaku, Minat Perilaku dan Perilaku. (Jogiyanto, 2012:114 dalam Ilham dan Jayanthi, 2016).

Persepsi Kegunaan yaitu suatu ukuran dalam menggunakan suatu

teknologi dapat dipercaya mampu menghasilkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing*, sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* maka wajib pajak akan ragu untuk menggunakannya. (Desmayanti, 2012 dalam Ilham dan Jayanthi, 2016).

Persepsi Kemudahan Penggunaan yaitu kepercayaan seseorang terhadap penggunaan teknologi mudah digunakan dan dimengerti. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. (Tjini dan Baridwan, 2010 dalam Nurjannah, 2017).

Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan merupakan cara untuk untuk menjamin menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut. (Lisa, 2014 dalam Ilham dan Jayanthi, 2016).

Kepuasan Pengguna yaitu perasaan yang membedakan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Hasil perbandingan skor kepentingan merupakan tingkat kesesuaian. Yang akan menentukan urutan prioritas sehingga dapat meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah tingkat kesesuaian tersebut. (Supranto, 2001 dalam Claudia, 2015 dalam Apri, dkk, 2016).

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Yaitu dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Ilham (2016) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing* sedangkan menurut penelitian Siti (2018) menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling* sedangkan menurut penelitian Sesa (2015) dan Apri,dkk (2016) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurjannah (2017) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling* sedangkan menurut penelitian Desmayanti (2012), Salim (2013) dan Ilham menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling*.

Selain itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurjannah (2017) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling* sedangkan menurut penelitian Sartika (2012) menunjukkan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filling*.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Grand theory adalah setiap teori yang dicoba dari penjelasan keseluruhan kehidupan sosial, sejarah atau pengalaman manusia. Pada dasarnya berlawanan dengan empirisme, positivisme, atau pandangan bahwa pengertian hanya mungkin dilakukan dengan mempelajari fakta-fakta, masyarakat dan fenomena. (*Quenti Skinner, ed. The Return of Grand Theory in the Human Sciences, Cambridge, 1985*). (Dikutip dari bbs.binus.ac.id)

Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencana). TPB digunakan dengan alasan bahwa TPB telah terbukti dapat digunakan untuk memahami dan memprediksi perilaku manusia dalam mengadopsi teknologi (George, 2004). *Theory of Planned Behavior* merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Lee & Kotler, 2011, hal.199).

Teori perilaku rencana beranggapan bahwa teori sebelumnya mengenai perilaku yang tidak bisa dikendalikan sebelumnya oleh individu melainkan, juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non motivasional yang dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan. Ajzen memberi tambahan satu determinan lagi, yaitu kontrol persepsi perilaku mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Asadifard, Rahman, Aziz & Hashim, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model untuk memperkirakan dan mendefinisikan bagaimana cara menggunakan teknologi dalam melakukan pekerjaan individualnya (Davis, 2000). Pengguna yang dimaksud disini adalah wajib pajak dan informasi yang dimaksud adalah *e-filling*.

Technology Acceptance Model (TAM) ini merupakan kelanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk menjelaskan mengenai bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi tersebut untuk mengerjakan tugasnya (Davis, 1989). Penerimaan pengguna (*user acceptance*) ditentukan oleh dua faktor yaitu faktor persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan faktor persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). (Wayan dan Naniek, 2016).

TAM merupakan sebuah kondisi psikologis seseorang terhadap intensitas menggunakan teknologi secara sukarela. (Chen, 2011). (Wayan dan Naniek, 2016).

Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) ini yaitu untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap integrasi teknologi. Faktor yang pertama yaitu persepsi kebermanfaatan (*usefulness*) dan faktor yang kedua yaitu persepsi kemudahan dalam penggunaan (*case of use*). (Nurjannah, 2017).

Persepsi Kegunaan

Menurut Chen et al (2011:165) "mendefinisikan persepsi kegunaan merupakan tingkat di mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan menggunakan sistem informasi atau teknologi informasi tertentu dapat meningkatkan kinerja hidup maupun pekerjaan penggunanya". (Ilham dan Jayanthi, 2016).

Desmayanti (2012) menyatakan Persepsi kegunaan yaitu sejauh mana individu meyakini bahwa dengan penggunaan sistem teknologi akan meningkatkan kinerjanya. (Andi dan Dara, 2017).

Wibisono (2014:9) mendefinisikan persepsi kegunaan (*usefulness*) merupakan dengan penggunaan sistem *e-filling* mampu menghasilkan manfaat bagi pengguna dan akan meningkatkan kinerjanya penggunaannya. (Andi dan Dara, 2017).

Menurut Desmayanti (2012) indikator yang terdapat dalam persepsi kegunaan yaitu peningkatan kinerja memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas dan kualitas hasil pekerjaan, membuat pekerjaan jadi lebih mudah berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan saja, menjadi lebih cepat, lebih praktis dan lebih efisien dan bermanfaat berkaitan

dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya dan menghemat kertas. (Ilham dan Jayanthi, 2016).

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Desmayanti (2012:15) persepsi kemudahan dalam penggunaan merupakan suatu dimensi bahwa individu mempercayai bahwa dengan penggunaan sistem teknologi mudah untuk dimengerti dan digunakan. Sistem yang berkualitas adalah sistem tersebut dapat memenuhi kepuasan penggunanya yang melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. (Andi dan Dara, 2017).

Menurut Tjini dan Baridwan (2010) persepsi kemudahan penggunaan yaitu kepercayaan individu dalam menggunakan suatu mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan disini bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. (Nurjannah, 2017).

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran seberapa individu meyakini bahwa suatu sistem teknologi muda untuk dipelajari dan digunakan. (Wayan dan Naniek, 2016).

Indikator yang digunakan dalam variabel kemudahan penggunaan (Wibisono dan Toly, 2014:8) adalah sebagai berikut: Sistem sesuai dengan kebutuhan dan fleksibel, Mengurangi kesalahan pengguna dan Tampilan sistem jelas dan mudah. (Andi dan Dara, 2017).

Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Salim (2013:20) menyatakan bahwa keamanan berarti menggunakan Sistem Informasi (SI) itu benar-benar aman dan resiko untuk kehilangan data atau informasinya sangat kecil serta resiko untuk pencurian datanya rendah. Sedangkan kerahasiaan yaitu suatu hal yang berkaitan dengan sistem informasi pengguna terjamin kerahasiaannya. Pada

sistem *e-filing* sudah disiapkan aspek-aspek keamanan dapat dilihat dari penggunaan *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan SPT secara *online*. (Desmayanti, 2012:24).

Ananda (2009:17) mendefinisikan persepsi keamanan dan kerahasiaan yaitu keyakinan individu menganggap dengan menggunakan sistem informasi itu akan merasa aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian data juga sangat rendah dan bahwa hal yang berhubungan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiannya tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya. (Ilham dan Jayanthi, 2016).

Menurut Lisa (2014) persepsi keamanan dan kerahasiaan merupakan seberapa kuatnya suatu sistem teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berhubungan dengan keamanan data yang dilaporkan wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut. (Ilham dan Jayanthi, 2016).

Indikator yang digunakan dalam variabel keamanan dan kerahasiaan (Wibisono dan Toly, 2014:5) sebagai berikut: Aman terhadap resiko pihak luar (*hacker*), Aman terhadap resiko pihak dalam (pegawai pajak), Mengantisipasi data dan Kemampuan validasi pengisian SPT. (Andi dan Dara, 2017).

Kepuasan Pengguna

Nurhasanah (2015:15) mendefinisikan kepuasan pengguna yaitu individu yang merasakan senang atau tidak senang untuk menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang telah diharapkan oleh seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. (Andi dan Dara, 2017).

Supranto (2001) menjelaskan kepuasan pengguna yaitu perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian disini merupakan hasil dari perbandingan skor kepentingan. Maka tingkat kesesuaian inilah yang nanti akan menentukan urutan prioritas dalam meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. (Apri, dkk, 2016).

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Kirana (2010) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan seluruh evaluasi yang dihasilkan dari pengalaman pengguna dalam penggunaan sistem informasi. (Yuni, dkk, 2016).

Indikator yang digunakan dalam kepuasan pengguna (Gita, 2012:47) sebagai berikut: *Efficiency* (Efisiensi) dan *Effectiveness* (Keefektifan), *Satisfaction* (Kepuasan) dan *Proudness* (Kebanggaan menggunakan sistem). (Andi dan Dara, 2017).

Penggunaan E-filing

Rahayu (2010) menyatakan bahwa "*E-filing* yaitu cara untuk melaporkan SPT dengan memanfaatkan media *online*. Wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT nya secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah dipilih oleh DJP sebagai perusahaan yang bisa membantu wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT secara elektronik" (Ratnasari, dkk., 2019). Sehingga dengan adanya fasilitas SPT secara elektronik ini, Wajib Pajak tidak perlu melakukan pencetakan formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. (Apri, dkk, 2016).

Menurut Gatot S.M Faisal (2009:105) mendefinisikan *E-filing* merupakan cara untuk melaporkan SPT dengan memanfaatkan media internet dengan perantara penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*) yang ditunjuk DJP. (Ilham dan Jayanthi, 2016).

Menurut Gita (2012:29), *e-filling* dibuat agar tidak terjadi perselisihan antara wajib pajak dengan aparat pajak dan control wajib pajak dapat meningkat sebab dapat merekam sendiri SPT nya. *E-filling* ini bertujuan untuk mencapai suatu transparansi dan dapat menghilangkan praktik-praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). (Andi dan Dara, 2017).

Alat kelengkapan *e-filling* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat Permohonan memperoleh *e-Fin* atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*. (Nurjannah, 2017).

Menurut Mc.Leod Et Al (2009:17) indikator dari penggunaan *e-filling* adalah sebagai berikut: Keahlian Pengguna (*Domain expertise*), Kepercayaan keamanan dan kerahasiaan (*Trust in security Privacy*) dan Ekonomis (*Economic*). (Ilham dan Jayanthi, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Persepsi Kegunaan Dengan Penggunaan Sistem *E-filling*

Persepsi kegunaan yang terdapat dalam Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah faktor yang paling utama dalam menentukan sikap pengguna sistem untuk menentukan apakah individu menggunakan sistem *e-filling* atau tidak. Jika sistem *e-filling* sesuai dengan kebutuhan untuk melaporkan SPT Tahunan yang lebih efektif, maka wajib pajak cenderung memilih menggunakan sistem *e-filling*. (Wayan dan Naniek, 2016).

Semakin meningkatnya persepsi kegunaan menyebabkan penggunaan sistem *e-filling* pun akan meningkat. Faktor dominan wajib pajak menggunakan sistem *e-filling* adalah meningkatnya kualitas penyampaian pelaporan pajak, dengan menggunakan sistem *e-filling* dapat mempermudah dan mempercepat

pelaporan pajak sehingga kualitas penyampaian pelaporan pajaknya pun meningkat. Faktor dominan lain yaitu dengan penggunaan sistem *e-filling* dapat menyederhanakan proses dalam pelaporan pajak dikarenakan proses pelaporannya yang mudah di pelajari dan digunakan. Dengan adanya sistem *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT nya tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak sehingga lebih efektif dan efisien (Karnita, dkk., 2019).

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2015) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* diuraikan sejauh mana individu mempercayai bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jadi, jika individu tersebut merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan terus menggunakannya. (Andi dan Dara, 2017).

Hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan Dengan Penggunaan Sistem *E-filling*

Sebuah sistem bisa disebut berkualitas apabila sistem tersebut dibuat untuk memenuhi kepuasan pengguna nya dan memudahkan dalam menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan yaitu tingkatan dimana individu mempercayai bahwa sistem teknologi mudah untuk digunakan dan dipahami. Persepsi kemudahan adalah faktor kedua yang berpengaruh pada tingkat penggunaan teknologi oleh individu dalam Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). (Wayan dan Naniek, 2016).

Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan, maka wajib pajak akan merasa semakin sering pula menggunakan sistem *e-filling*. Faktor dominan yang dapat meningkatkan penggunaan sistem *e-filling* adalah sistem *e-filling* memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan

usaha yang besar pada saat digunakan. (Andi dan Dara, 2017).

Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Dengan Penggunaan Sistem E-filing

Sistem informasi dapat disebut baik apabila keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah bagaimana wajib pajak memiliki persepsi mengenai suatu sistem informasi tersebut apakah aman dan terjamin kerahasiaan datanya. Wajib pajak memiliki persepsi keamanan dan kerahasiaan yang baik maka wajib pajak akan terus menggunakannya karena wajib pajak memiliki perasaan tenang dan senang dalam menggunakan sistem *e-filing*. Semakin terjaga keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajak, maka penggunaan sistem *e-filing* pun akan mengalami peningkatan. (Andi dan Dara, 2017).

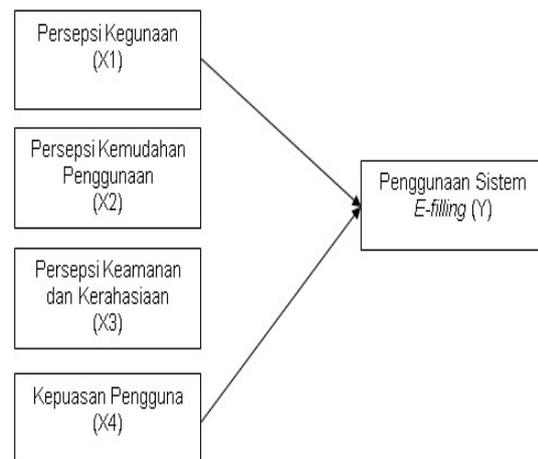
Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Penggunaan Sistem E-filing

Kepuasan pengguna akan berkaitan dengan penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem akan berpotensi dilakukan secara terus-menerus sehingga penggunaan sistem *e-filing* tersebut akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa jika wajib

Persepsi kegunaan sangat menentukan wajib pajak untuk terus menggunakan sistem *e-filing* dalam proses penyampaian SPT nya. Kegunaan yang dimaksud ialah sistem *e-filing* berguna dalam meningkatkan kualitas penyampaian pajak dan dapat menyederhanakan proses penyampaian perpajakan. Persepsi kegunaan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Dengan semakin meningkatnya persepsi

pajak merasa puas atas penggunaan sistem *e-filing* dalam menyampaikan SPT maka wajib pajak akan semakin sering menggunakannya. Kepuasan tersebut timbul karena wajib pajak merasakan ada manfaat dalam menggunakan sistem *e-filing*, sehingga dapat dikatakan bahwa manfaat dapat menimbulkan kepuasan. (Andi dan Dara, 2017).

Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X1 = Persepsi Kegunaan

X2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan

X3 = Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

X4 = Kepuasan Pengguna

Y = Penggunaan Sistem *E-filing*

KESIMPULAN

kegunaan maka penggunaan sistem *e-filing* semakin meningkat.

Persepsi kemudahan menimbulkan rasa percaya diri dan merasa aman dalam melakukan aktivitasnya sehingga seseorang akan meningkatkan intensitas penggunaannya. Artinya, kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem dan tampilan sistem yang jelas dapat meningkatkan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing*.

Persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah bagaimana wajib pajak memiliki persepsi mengenai suatu sistem informasi tersebut apakah aman dan terjamin kerahasiaan datanya. Semakin terjaganya keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajak maka akan wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* pun akan meningkat.

Kepuasan yang dimaksud yaitu ketika wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing* merasakan bahwa sistem *e-filing* dapat membantu memenuhi kebutuhan dan harapan, maka pengguna akan merasa puas dan bila kualitas layanan *e-filing* melebihi yang diharapkan maka pengguna akan merasa sangat puas. Pengguna yang puas akan setia lebih lama untuk menggunakan sistem *e-filing* dan tentunya akan berdampak pada semakin baiknya fasilitas yang disediakan oleh sistem *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi dan Dara Novita Sari, 2017. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada KPP Pratama Serang. *Vol.X. No.1. 2017. Hal 41-64.*
- Apri, Popi, dkk. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *Efiling*. Program Studi Akuntansi. Universitas Bung Hatta Padang. Hal.1-13.
- Desmayanti, Eni dan Zulaikha. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol.1. 2012.
- Dwi Aditya Putra. 2019. Sudah Ada 3.2 Juta Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan Lewat E-Filing. Melalui <https://www.liputan6.com/bisnis/rea> d/3908094/sudah-ada-32-juta-wajib-pajak-lapor-spt-tahunan-lewat-e-filing. (Diakses Pada 20 Oktober 2019).
- Ilham Lee Fazri dan Jayanthi Octavia. 2016. Analisis Persepsi Kegunaan dan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-filing*. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Komputer Indonesia. Hal.1-9.
- Ivana Lie dan Arja Sadjarto. 2013. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan *e-Filing*. *Tax & Accounting Review*. Vol.3. No.2. 2013. Universitas Kristen Petra. Hal.1-15.
- I Wayan dan Naniek. 2016. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.17.2. 2016. Hal.1342-1370.
- Izhal Rio Chandra. 2016. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan *Computer Self Efficacy* Terhadap Minat Penggunaan E-SPT Dalam Pelaporan Pajak. *Jurnal Nominal*. Vol.V. No.1. 2016. Hal 72-87.
- Karnita, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). ANALYSIS OF ONLINE BPHTB APPLICATION SUCCESS SYSTEM USING INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODELS DELONE AND MCLEAN (Case Study of the Revenue Service, Financial Management, and Regional Assets of Subang Regency). *JPSAM (Journal of Public Sector Accounting and Management)*, 1(1), 55-69.
- Nurjannah. 2017. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan

- Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan di Dumai. *JOM Fekon*. Vol.4. No.1. 2017. Hal 1828-1842.
- Ratnasari, K., Kurniawan, A., & Suangga, A. (2019). EFFECT OF E-FILING SOCIALIZATION ON TAX COMPLIANCE WITH E-FILING UNDERSTANDING AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY OF INDIVIDUAL TAXPAYERS OF EMPLOYEES REGISTERED ON KPP PRATAMA PURWAKARTA). *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 1-11.
- Rieke Savitri Agustin. 2015. Pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak Terhadap Efektivitas *E-Filing* dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer Indonesia.
- Wati, K. M., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE EFFECT OF E-SPT AND NATIONAL TAX CENSUS ON THE INCOME OF INCOME TAX (Case Study in West Java Regional Tax Office 1). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 34-46.
- Yoga Sukmana. 2019. Sudah 4.75 Juta Wajib Pajak Laporkan SPT, Anda Kapan?. Melalui <https://money.kompas.com/read/2019/03/11/134137226/sudah-475-juta-wajib-pajak-lapor-spt-anda-kapan>. (Diakses Pada 2 November 2019).
- Yuni Muhharomah, dkk. 2016. Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, keamanan dan kerahasiaan, dan kenyamanan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. *Kiat Bisnis*. Vol.4. 2016. Hal.366-382.