

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan yang sangat bermanfaat. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Judul dan Nama Peneliti</b>	<b>Variabel</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil</b>
1.	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> bagi wajib pajak orang pribadi di kota Tangerang, kecamatan Karawaci. (Shelby, 2016)	Persepsi kegunaan (X1) Persepsi kemudahan (X2) Kecepatan (X3) Keamanan dan kerahasiaan (X4) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak (X5)	Kuantitatif	- Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> . - Kecepatan, Keamanan dan kerahasiaan, Kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> .
2.	Pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan <i>e-Filing</i> dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening. (Januar, 2018)	Kualitas Layanan (X1) Kualitas Sistem (X2) Kemudahan Penggunaan (Y) Minat Penggunaan (Z)	Kuantitatif	- Kualitas layanan, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan. - Kemudahan penggunaan, Kualitas Layanan, berpengaruh positif terhadap minat penggunaan <i>e-Filing</i> . - Kualitas layanan, Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan <i>e-Filing</i> melalui persepsi kemudahan penggunaan.

3.	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT menggunakan <i>e-Filing</i> wajib pajak orang pribadi kota dompu. (Astuti et al., 2020)	Persepsi kegunaan (X1) Kesiapan Teknologi Informasi (X2) Keamanan dan Kerahasiaan (X3) Persepsi kemudahan (X4)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaruh Persepsi Kegunaan, Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat Penggunaan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filing</i></li> <li>- Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan, Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan <i>e-Filing</i> tidak memiliki pengaruh terhadap Minat Penggunaan <i>e-Filing</i>.</li> </ul>
4.	Pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> bagi wajib pajak orang pribadi. (Achmad, 2019)	Persepsi Kemudahan (X1) Persepsi Kebermanfaatan (X2) Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3) Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> berdasarkan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi</li> <li>- Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> berdasarkan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi</li> <li>- Pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> berdasarkan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi</li> </ul>
5.	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> di Surabaya. (Wibisono & Toly, 2014)	Keamanan dan Kerahasiaan (X1) Kesiapan teknologi Informasi (X2) Persepsi Kegunaan (X3) Persepsi Kemudahan (X4)	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil pengujian variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam</li> </ul>

		Minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> di Surabaya (Y)		menggunakan <i>e-Filing</i> di Surabaya.
--	--	--	--	--

Berikut adalah persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu di atas dengan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Dengan adanya persamaan antara penelitian terdahulu dengan rencana penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah variabel bebas yaitu kualitas sistem informasi, persepsi keamanan sistem, dan persepsi kemudahan, variabel terikat yaitu sama menggunakan minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*. Persamaan juga terdapat pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Perbedaan peneliti terdahulu dengan rencana penelitian penulis terdapat pada jumlah variabel.

## 2.2 Tinjauan Teori

### 2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah salah satu teori tentang penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap pengguna sistem teknologi informasi (Laihad, 2013). Diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986 bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model penelitian untuk memprediksi penggunaan dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi diterima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan penggunanya. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. Model

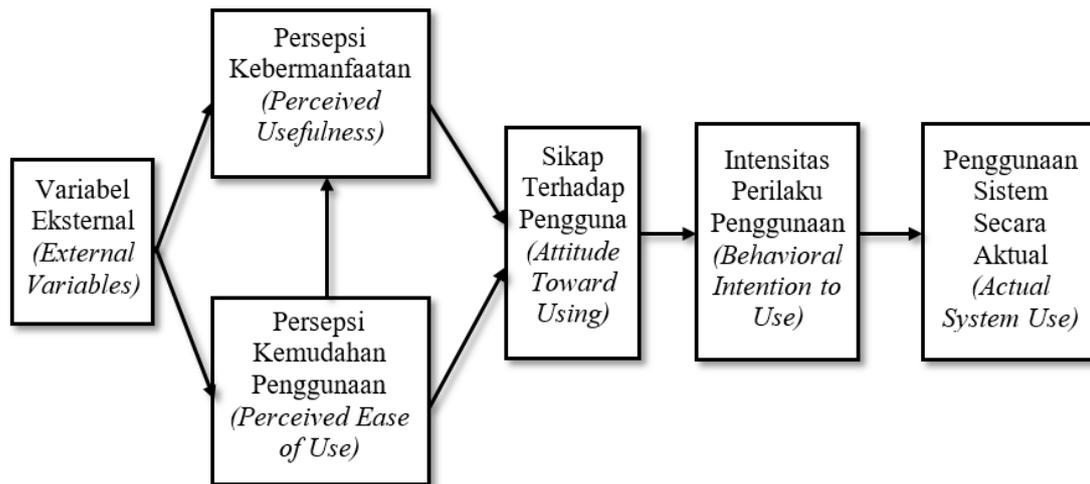
*Technology Acceptance Model* (TAM) sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku pengguna tersebut (Januar, 2018).

Selanjutnya pada tahun 1986 Fred Davis melakukan penelitian disertai dengan mengadaptasi *Theory of Reasoned Action* (TRA) tersebut. Lalu pada tahun 1989 Fred David mempublikasikan hasil penelitian disertasinya pada jurnal *MIS Quarterly*, dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi (Januar, 2018). Kemudian pada tahun 1988 Ajzen menambahkan konstruk yang belum ada dalam *Theory of Reasoned Action*, yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ramdhani et al., 2016).

*Theory of Planned Behavior* (TPB) Konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Menurut Ajzen pada tahun 1991 Kontrol perilaku persepsian didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Teori ini mengansumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat (Afdalia, 2012).

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*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 jika persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri (Laihad, 2013).

*Technology Acceptance Model (TAM)* teori ini cocok untuk meneliti tentang minat atau penerimaan pengguna sistem teknologi terhadap sistem informasi yang digunakan oleh Wajib Pajak. Teori ini juga dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan manfaat untuk Wajib Pajak yang ingin secara mudah dapat menyampaikan SPT pajaknya secara online, dan sistem elektronik ini juga memudahkan penggunanya, karena Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak. Sistem yang bermanfaat, mudah dan aman untuk digunakan akan mempengaruhi diterima atau tidaknya suatu sistem tersebut. Jika sistem diterima maka itu artinya pengguna telah memberikan kepercayaannya untuk menggunakan sistem tersebut yang akan berdampak terhadap kepatuhan perpajakan.



**Gambar 2.1** Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Sumber: (Januar, 2018)

Berdasarkan Teori diatas variabel persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* pengguna akan tertarik untuk menggunakan karena dirasakan mudah dalam penggunaannya. Kualitas sistem yang bermanfaat dan sangat membantu dalam penggunaan *e-Filing* (Januar, 2018).

### 2.2.2 Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2018). Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan pembuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan berarti itu adalah sebuah hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dilaksanakan, tetapi tidak adanya jasa-jasa secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H. pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo 2018).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-Undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **2.2.2.1 Fungsi Pajak**

Terdapat dua fungsi utama dari pajak (Waluyo, 2013) :

#### **1. Fungsi Penerimaan (Budgeter)**

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dimasukkannya pajak dalam APBD sebagai penerimaan dalam negeri.

#### **2. Fungsi Mengatur (Reguler)**

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

### **2.2.2.2 Jenis Pajak**

Jenis pajak dikelompokkan menjadi tiga kelompok, sebagai berikut (Waluyo 2013) :

#### **1. Menurut Golongan**

- a. Pajak langsung : Pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak tidak langsung : Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## 2. Menurut sifat:

- a. Pajak subjektif : pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti mempertahankan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak objektif : Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM).

## 3. Menurut Pemungut dan pengelolaannya

- a. Pajak Pusat : pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertahanan Nilai dan Pajak Penjualan Mewah (PPN dan PPnBM), dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah : Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bnaguna (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

### **2.2.2.3 Subjek Pajak**

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak dikelompokan sebagai berikut :

- a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia maupun di luar Indonesia.
- b. Subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, merupakan Subjek Pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Penunjuk warisan yang belum terbagi sebagai Subjek Pajak Pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

c. Subjek Pajak Badan

Badan adalah sekumpulan orang dan/modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

d. Subjek Pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia. Orang Pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam

jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha untuk melakukan kegiatan di Indonesia.

Setiap Subjek Pajak yang mempunyai penghasilan lebih, wajib membayar pajak penghasilan (PPh) serta menyampaikan SPT tahunannya. Kewajiban perpajakan ini adalah bagian dari kepedulian masyarakat terhadap bangsa dan negara.

### **2.2.3 e-Filing**

Salah satu upaya penerapan e-System dalam hal modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah penerapan sistem *e-Filing* (electronic filing) (Achmad, 2019). *e-Filing* juga dapat diartikan sebagai suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP).

*e-Filing* adalah fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* diatur melalui peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Tata Cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011.

*E-Filing* melayani penyampaian 2 jenis SPT, yaitu ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)) :

### 1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770 S

Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilan diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.

### 2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770 SS

Digunakan bagi Orang Pribadi yang sumber penghasilan brutonya tidak melebihi Rp 60.000.000 per tahun dan tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Alat kelengkapan *e-Filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau Electronic Filing Identification Number, Digital Certificate, *e-SPT*, bukti penerimaan *E-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-Filing* adalah sebagai berikut : ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Kirana Gita, 2010).

Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara online. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara offline.

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-Filing* adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-Filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan e-FIN
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta Digital Certificate ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan Digital Certificate melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib Pajak melakukan *e-Filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor

Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.

7. Wajib Pajak menyampaikan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

#### **2.2.4 Minat Pengguna *e-Filing***

System *e-Filing* di Indonesia pada umumnya kurang menarik para Wajib Pajak yang ada di Indonesia, hal tersebut dapat dibuktikan dengan pengguna *e-Filing* yang masih sedikit di Indonesia. Salah satu masalah yang terjadi pada *e-Filing* yaitu kurangnya intensitas penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi. Intensitas merupakan kelanjutan dari minat (*Intention*) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi, intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus (Wahyuni, 2015). Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-Filing* karena sistem *e-Filing* yang masih sangat baru, sehingga masih banyaknya kekurangan-kekurangan yang dapat menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih untuk melaporkan secara manual melalui kantor pos atau kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-Filing* (Wibisono & Toly, 2014). Pada saat melakukan kegiatan perpajakan, Wajib Pajak disarankan agar langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau dapat mengirimkan lewat pos. maka dengan sangat dibutuhkan SDM yang banyak serta lokasi yang juga luas, kemudian juga waktu proses yang lambat karena melakukan pengiriman secara manual (Lie Lievana, 2013). Tujuan dari *e-*

*Filing* ialah meningkatkan suatu pelayanan pada public dengan melaporkan SPT melalui elektronik dengan menggunakan media internet. Ini juga dapat mengurangi biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk dapat menyiapkan, memproses, SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (Wibisono & Toly, 2014).

#### **2.2.4.1 Indikator Minat Pengguna *e-Filing***

Menurut (Wiratan & Harjanto, 2018) Indikator minat wajib pajak penggunaan *e-Filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah manfaat dari penerapan *e-Filing* antara lain:

1. Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya
2. Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan
3. Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.

#### **2.2.5 Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Menurut Hartono (2005) dalam (Januar, 2018) kualitas sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap

kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Kualitas sistem memiliki peranan yang begitu penting, karena semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas bagi kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja operasional sistem tersebut dinilai lebih baik, demikian pula sebaliknya apabila sistem tidak dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, maka dapat dikatakan sistem tersebut gagal (Januar, 2018).

#### **2.2.5.1 Indikator Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-Filing* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut (Kirana Gita, 2010) Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

##### *1. Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan

seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

## 2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time ini juga dapat dilihat dari kecepatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengkonfirmasi atas data data yang telah dikirimkan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

## 3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, kaitannya dengan sistem *e-Filing*.

#### 4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5. *Security* (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi. Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

### 2.2.6 Persepsi Keamanan Sistem

Keamanan sistem Informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem Informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki (Desmayanti, 2012). Keamanan yang berarti bahwa sistem dari informasi tersebut bisa aman dari orang lain dan hanya orang tersebut yang mengetahui, resiko hilangnya data merupakan hal yang bisa diperkecil sehingga wajib pajak bisa tenang dengan data-data yang mereka miliki. Dalam hal tersebut pada saat pengguna mendaftarkan diri untuk memperoleh *e-FIN*, maka pengguna akan diberikan *username* dan *password* untuk menjaga serta menyimpan data dengan aman sehingga wajib pajak dapat menggunakan *e-Filing*, hal ini menunjukkan bahwa sistem dari *e-Filing* diciptakan agar informasi yang diberikan oleh wajib pajak dapat terjaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atau berkepentingan (Wiriadinata & Toly, 2014).

Keamanan yang berarti bahwa sistem dari informasi tersebut bisa aman dari orang lain dan hanya orang tersebut yang mengetahui, resiko hilangnya data merupakan hal yang bisa diperkecil sehingga wajib pajak bisa tenang dengan data-data yang mereka miliki (Achmad, 2019).

### **2.2.6.1 Indikator Persepsi Keamanan Sistem**

Menurut (Wibisono & Toly, 2014) Berdasarkan pengertian-pengertian keamanan maka dapat disimpulkan bahwa indikator persepsi keamanan meliputi tiga hal yaitu :

1. Resiko pengguna berkaitan dengan resiko terhadap pihak luar (hacker)
2. Penyimpanan data berkaitan dengan resiko terhadap pihak dalam (pegawai pajak)
3. Kemampuan *e-Filing* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah-masalah terkait data.

### **2.2.7 Persepsi Kemudahan**

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem dapat tercapai (Shelby, 2016). Kemudahan dalam penggunaan pada konteks ini bukan hanya kemudahan agar dapat mempelajari serta dapat mempergunakan suatu sistem tersebut tapi mengacu juga dalam kemudahan pada saat melakukan kegiatan serta pekerjaan ataupun tugas pada seseorang yang menggunakan sistem tersebut dapat agar mempermudah seseorang pada pekerjaannya dibanding dikerjakan secara manual (Desmayanti, 2012). Wajib Pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-Filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami dan mudah dilakukan. Apabila Wajib Pajak merasa bahwa menggunakan *e-Filing* itu mudah, maka penggunaan *e-Filing* akan meningkat.

### **2.2.7.1 Indikator Persepsi Kemudahan**

Menurut (Noviana, 2017) Berdasarkan dari pengertian-pengertian persepsi kemudahan menyimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahaan meliputi tiga hal yaitu :

1. Kemudahan membuat pekerjaan menjadi lebih cepat
2. Kemudahan dalam memasukkan data (*input data*)
3. Kemudahan penggunaan menjadi lebih efisien

## **2.3 Pengaruh antar Variabel**

### **2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Minat Menggunakan e-Filing**

Kriteria yang menentukan untuk penilaian kualitas sistem adalah karakteristik kinerja sistem yang diteliti. Kualitas informasi mengukur kualitas isi (*content*) dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur dari berbagai karakteristik berikut, termasuk akurasi, presisi, mata uang, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kenyamanan, relevansi, kecukupan, kebebasan dari bias, komparabilitas, dan kuantitatif (Riri, 2018).

Kualitas sistem dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas sistem yang diberikan baik dan memuaskan maka pengguna akan tertarik untuk menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya kualitas

sistem informasi akan meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Selain itu juga didukung kuat dan dikuatkan oleh penelitian (Januar, 2018) “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat pengguna *e-Filing* dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening”.

**H1 : Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing***

### **2.3.2 Pengaruh Persepsi Keamanan Sistem terhadap Minat Menggunakan *e-Filing***

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 (Desmayanti, 2012). Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu (Wibisono & Toly, 2014). Berdasarkan uraian

diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya persepsi keamanan sistem akan meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

**H2 : Persepsi keamanan sistem berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing***

### **2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Wajib Pajak menggunakan e-Filing**

Wajib pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-Filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-Filing* itu mudah, maka pengguna *e-Filing* akan meningkat. Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat mudah untuk dipahami. Kemudahan penggunaan bukan hanya dipelajari dan digunakan untuk suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja daripada mengerjakan secara manual. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

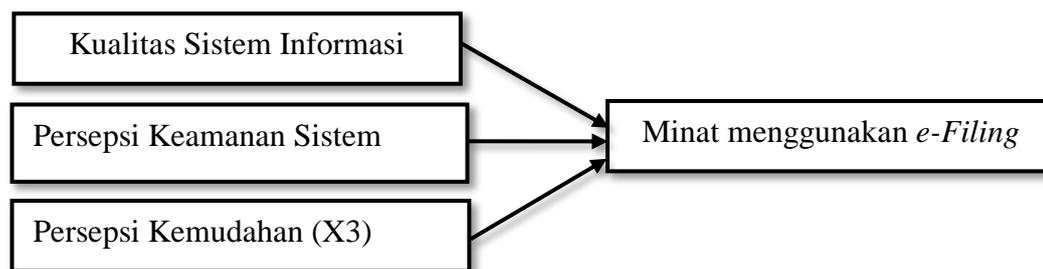
Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan

(*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* pengguna akan tertarik untuk menggunakannya karena dirakasakan mudah dalam penggunaan (Januar, 2018). Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *E-Filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya persepsi kemudahan akan meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

**H3 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing***

#### **2.4 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang sudah peneliti pelajari maka secara konseptual peneliti berpendapat bahwa semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* dan semakin baik keamanan suatu sistem maka dapat meningkatkan minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*.



**Gambar 2.2** Skema Kerangka Konseptual

Keterangan:

Variabel Bebas : Kualitas Sistem Informasi (X1), Persepsi Keamanan Sistem (X2), Persepsi Kemudahan (X3)

Variabel Terikat : Minat menggunakan *e-Filing* (Y)

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang peneliti amati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis menyatakan hubungan yang diduga secara logis antara tiga variabel atau lebih dalam rumusan proporsi yang dapat diuji secara empiris. Peneliti menduga bahwa ada pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi keamanan sistem dan persepsi kemudahan terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*

H2 : Persepsi keamanan sistem berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*

H3 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*.