

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang menjadi dasar mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesis, kerangka penelitian, dan hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

#### 2.1 Pajak

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa 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. Resmi (2014) menyebutkan bahwa terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara melalui berbagai jenis pajak.

2. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Pajak sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

## 2.2 Surat Pemberitahuan (SPT)

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan, wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar, melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar, dan melalui *e-filing*.

## 2.3 E-Filing

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 menyatakan bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Formulir SPT Tahunan 1770S digunakan bagi wajib

pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dari dalam negeri lainnya dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final. Sedangkan Formulir SPT Tahunan 1770SS digunakan bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun.

#### **2.4 Tata Cara Pelaporan *E-Filing***

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep - 05/PJ./2005, tata cara penyampaian SPT melalui *e-filing* sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang akan menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) harus memiliki *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) dan memperoleh Sertifikat (*digital certificate*) dari DJP.
2. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan diri melalui website satu atau beberapa Perusahaan ASP yang ditunjuk oleh DJP.
3. Wajib Pajak meminta Sertifikat (*digital certificate*) ke DJP melalui website Perusahaan ASP yang akan digunakan sebagai alat yang berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses penyampaian SPT melalui *e-filing*.
4. Surat Pemberitahuan yang telah diisi secara benar, jelas, dan lengkap disampaikan secara elektronik melalui suatu Perusahaan ASP oleh wajib pajak ke DJP. Apabila SPT telah dinyatakan lengkap oleh DJP, wajib pajak diberikan bukti penerimaan secara elektronik yang dibubuhkan pada bagian bawah induk SPT yang telah diterima oleh DJP.

5. Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat.
6. Wajib pajak mencetak dan menandatangani induk SPT yang telah diterima oleh DJP. Wajib pajak wajib menyampaikan induk SPT beserta Surat Setoran Pajak (bila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke KPP tempat wajib pajak terdaftar secara langsung/melalui pos secara tercatat, paling lama:
  - a. 14 (empat belas) hari sejak batas terakhir pelaporan SPT dalam hal SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian;
  - b. 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian SPT secara elektronik dalam hal SPT disampaikan setelah lewat batas akhir penyampaian.

## **2.5 Minat Penggunaan *E-Filing***

Minat penggunaan (*behavior intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, dimana seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya (Jogiyanto 2007). Faktor yang mempengaruhi minat seorang individu untuk berperilaku antara lain sikap penggunaan (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kemampuan mengontrol (*perceived behavioral control*) (Jimantoro dan Tjondro 2014). Minat (*intention*) dalam penelitian ini mengarah pada minat atau keinginan seseorang untuk menggunakan *e-filing*.

Berikut ini dipaparkan beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan minat penggunaan *e-filing* baik di Indonesia maupun luar Indonesia.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1.	Dyanrosi (2015)	<p><b>Dependen:</b> Minat perilaku menggunakan <i>e-filing</i></p> <p><b>Independen:</b> Kesukarelaan menggunakan (<i>voluntariness</i>), pengalaman menggunakan (<i>experience</i>), Kompleksitas penggunaan (<i>complexity</i>), jenis kelamin (<i>gender</i>), Umur (<i>age</i>), Tingkat pendidikan (<i>education</i>)</p> <p><b>Intervening:</b> Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>), Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived easy of use</i>), dan sikap terhadap penggunaan (<i>attitude toward using</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesukarelaan menggunakan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>2. Pengalaman menggunakan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>3. Persepsi kegunaan positif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>4. Sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>5. Kompleksitas penggunaan berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>6. Pengalaman menggunakan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>7. Jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>8. Jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.</li> <li>9. Usia tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan.</li> <li>10. Usia berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>11. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan.</li> </ol>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Kesimpulan
			<p>12. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.</p> <p>13. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan.</p> <p>14. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan.</p>
2.	Mpinganjira (2015)	<p><b>Dependen:</b> niat perilaku untuk orang pribadi menggunakan <i>e-filing</i></p> <p><b>Independen:</b> <i>computer self-efficacy</i> dan akses informasi</p> <p><b>Intervening:</b> persepsi kemudahan penggunaan</p>	<p>1. Ada perbedaan signifikan dalam persepsi kemudahan penggunaan dan akses informasi antara pengguna pribadi dan non-pengguna dari sistem <i>e-filing</i>.</p> <p>2. Persepsi kemudahan penggunaan, <i>computer self-efficacy</i>, dan akses informasi berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan <i>e-filing</i>.</p> <p>3. Tidak ada perbedaan signifikan dalam <i>computer self-efficacy</i> antara pengguna pribadi dan non-pengguna sistem pajak <i>e-filing</i>.</p> <p>4. <i>Computer self-efficacy</i> dan akses informasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.</p>
3.	Jimantoro dan Tjondro (2014)	<p><b>Dependen:</b> Niat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i></p> <p><b>Independen:</b> Persepsi kemudahan, norma subjektif, dan persepsi kemampuan mengontrol.</p> <p><b>Intervening:</b> persepsi kegunaan dan sikap penggunaan <i>e-filing</i></p>	<p>1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p> <p>2. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan para wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p> <p>3. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Kesimpulan
			<p>4. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan para wajib pajak dalam penggunaan e-filing.</p> <p>5. Sikap penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan e-filing.</p> <p>6. Norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan e-filing.</p> <p>7. Persepsi kemampuan mengontrol memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan e-filing.</p>
4.	Tallaha, Shukor, and Hassan (2014)	<p><b>Dependen:</b> niat wajib pajak untuk menggunakan <i>e-filing</i></p> <p><b>Independen:</b> persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan pengetahuan umum perpajakan</p>	<p>1. Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi norma subjektif secara positif berhubungan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</p> <p>2. Persepsi pada kontrol perilaku dan pengetahuan pajak tidak signifikan berhubungan dengan niat wajib pajak untuk menggunakan <i>e-filing</i>.</p>
5.	Tamara dan Arianto (2014)	<p><b>Dependen:</b> minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di Surabaya</p> <p><b>Independen:</b> pengaruh keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan</p>	<p>1. Keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> di Surabaya.</p> <p>2. Kesiapan teknologi informasi mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> di Surabaya.</p> <p>3. Persepsi kegunaan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</p>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Kesimpulan
			4. Persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di Surabaya.
6.	Lie dan Sadjarto (2013)	<p><b>Dependen:</b> minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan <i>e-filing</i></p> <p><b>Independen:</b> persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>3. Kesukarelaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>4. Faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> </ol>

Sumber: Review dari beberapa jurnal

## 2.7 Teori Adopsi Teknologi

Teori adopsi teknologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

*Technology Acceptance Model* digunakan dalam penelitian ini karena model ini bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap faktor-faktor yang menjadi penentu dalam penerimaan sistem teknologi (*e-filing*) sehingga dapat menjelaskan perilaku pengguna (Jimantoro dan Tjondro 2014). *Technology Acceptance Model* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai teknologi informasi. Sulistiyarini (2013) menguji pengaruh minat individu terhadap penggunaan *mobile banking* berdasarkan teori TAM. Penelitian Laihad (2013) menguji pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak di Kota Manado. Selain itu, teori TAM digunakan sebagai landasan teori dalam beberapa penelitian yang menguji minat penggunaan *e-filing* yaitu

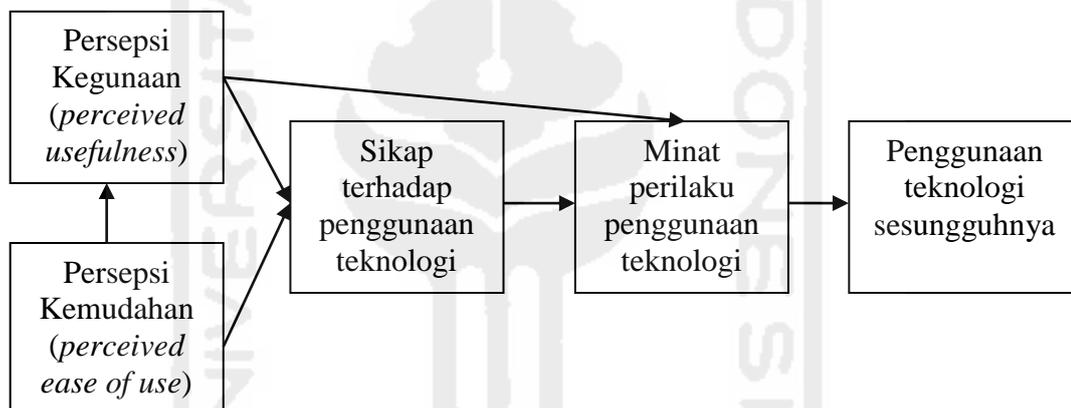
Dyanrosi (2015), Mpinganjira (2015), Tallaha, Shukor, and Hassan (2014), Jimantoro dan Tjondro (2014), serta Lie dan Sadjiarto (2013). Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, membuktikan bahwa TAM dapat diterapkan untuk menjelaskan pengaruh teknologi terhadap pengguna teknologi tersebut.

*Theory of Planned Behavior* digunakan dalam penelitian ini karena inti dari TPB adalah minat individu untuk melakukan perilaku tertentu (Sulistiyarini 2013). Studi tentang TPB yang menerapkan pada perdagangan elektronik telah meningkat (Lu, Huang, and Lo 2010). Kinanti dan Baridwan (2013) menggunakan model TPB dalam menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi *e-ticketing*. Teori ini juga digunakan Sulistiyarini (2013) untuk menguji determinan niat individu untuk menggunakan *mobile banking*. Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) & Jimantoro dan Tjondro (2014) menguji minat penggunaan *e-filing* dengan menggunakan TPB. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah disebutkan, membuktikan bahwa TPB dapat diterapkan untuk menjelaskan minat seseorang dalam melakukan perilaku tertentu.

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

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka. Pemakai teknologi yang dimaksud adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan sistem teknologi yang dimaksud adalah *e-filing* (Susmita dan Supadmi 2016). Model TAM menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang ditentukan oleh minat perilaku

penggunaan (*behavioral intention*), sedangkan minat perilaku penggunaan teknologi ditentukan oleh sikap penggunaan teknologi tersebut. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan menentukan sikap penggunaan teknologi (Jimantoro dan Tjondro 2014). Davis (1989) memaparkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Penjelasan mengenai model TAM di atas, digambarkan sebagai berikut:



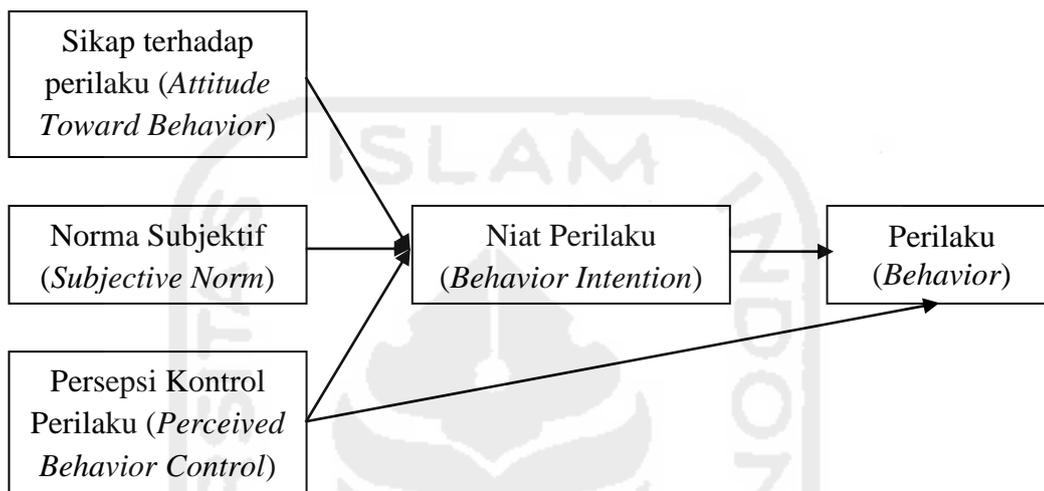
**Gambar 2.1 Model TAM, Davis (1989)**

Sumber: Taylor and Todd (1995)

### 2.7.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang berhubungan dengan keyakinan (*belief*) dan tingkah laku (*behavior*). Teori ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diusulkan oleh Icek Ajzen (Jimantoro dan Tjondro 2014). Berdasarkan model TPB, penggunaan *e-filing* dapat dipatuhi oleh seorang individu apabila di dalam diri individu tersebut memiliki minat (Susmita dan Supadmi 2016). Minat seorang

individu untuk menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sikap penggunaan (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kemampuan mengontrol (*perceived behavioral control*) (Jimantoro dan Tjondro 2014). Model TPB tampak sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Model TPB**

Sumber: Taylor and Todd (1995)

## 2.8 Faktor-Faktor Potensial Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dan penjelasan mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang telah dipaparkan pada bagian terdahulu, diperoleh beberapa faktor potensial yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Beberapa faktor tersebut meliputi persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan. Faktor-faktor tersebut dalam penelitian ini dijadikan variabel prediktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Berikut ini dijelaskan mengenai faktor-faktor tersebut.

### **2.8.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing***

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dirinya dapat menggunakan informasi teknologi dengan mudah dan tanpa masalah (Venkatesh and Davis 2000). Davis (1989) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak kecil tetapi masih signifikan dan pengaruhnya terhadap niat seseorang untuk menggunakan teknologi dapat berubah dari waktu ke waktu.

### **2.8.2 Persepsi Kegunaan *E-Filing***

Persepsi kegunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Davis 1989). Taylor and Todd (1995) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, persepsi kegunaan mengandung suatu kepercayaan (*belief*) dalam hal pengambilan keputusan.

### **2.8.3 Sikap Penggunaan *E-Filing***

Davis (1989) menjelaskan bahwa sikap penggunaan merupakan perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku tertentu. Sikap penggunaan merupakan tindakan yang nyata agar pekerjaan dapat terselesaikan (Dyanrosi 2015). Perasaan positif terhadap suatu penggunaan teknologi yang dianggap berguna akan meningkatkan sikap penggunaan teknologi tersebut.

### **2.8.4 Norma Subjektif**

Norma subjektif atau norma sosial adalah situasi dimana tindakan menjadi norma di masyarakat, hal itu menjadi bagian dari budaya dan akhirnya

mempengaruhi orang lain dalam masyarakat untuk melakukan tindakan yang sama (Ajzen 1991; Taylor and Todd 1995). Venkatesh and Davis (2000) mendefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang menganggap sesuatu penting untuk dirinya yang mana orang tersebut harus atau tidak harus melakukan perilaku yang bersangkutan. Norma-norma sosial dapat menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi perilaku tertentu. Seseorang dapat melakukan perilaku tertentu jika mereka termotivasi dan percaya akan pentingnya tindakan orang lain tersebut.

#### **2.8.5 Kontrol Perilaku**

Kontrol perilaku adalah perasaan atau persepsi seseorang mengenai adanya dukungan atau hambatan mewujudkan suatu perilaku tertentu (Ajzen 1991). Jika wajib pajak percaya bahwa mereka dapat menangani penggunaan *e-filing* dan dilengkapi dengan komputer serta layanan internet yang cukup, mungkin wajib pajak akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing*. Demikian pula, jika ada kekurangan sumber eksternal (seperti jaringan internet, komputer, atau bantuan teknis), hal tersebut dapat mengurangi niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Venkatesh and Davis 2000).

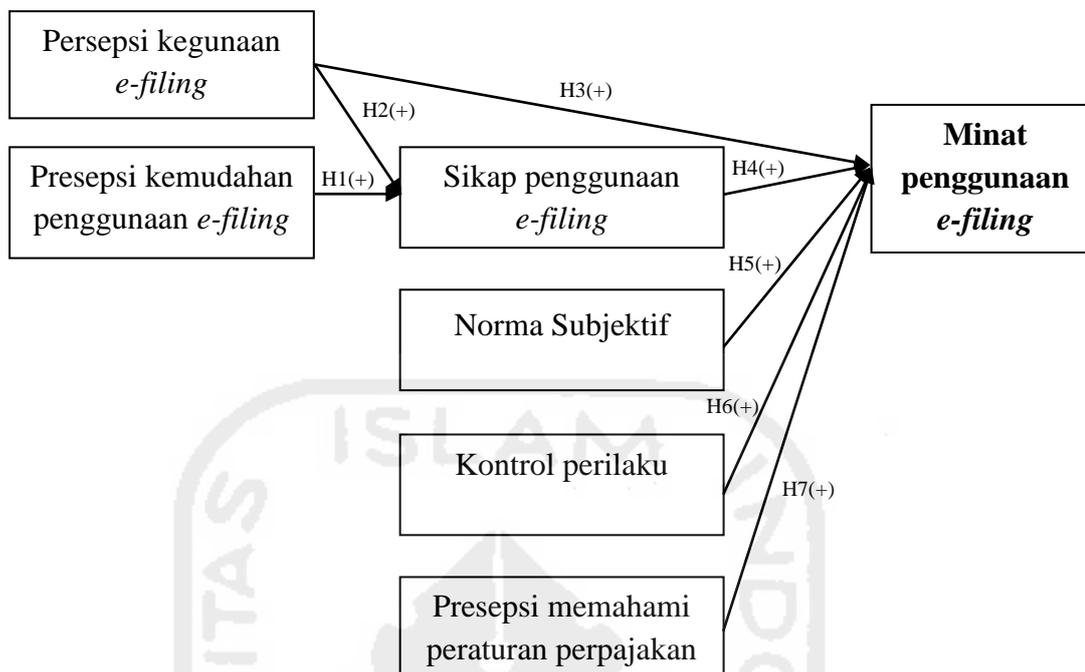
#### **2.8.6 Persepsi Memahami Peraturan Perpajakan**

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih 2011). Menurut Ajzen et al. (2011), pengetahuan tentang isu tertentu dapat mempengaruhi perilaku yang terkait dengan masalah tertentu baik positif atau negatif tergantung pada akurasi pengetahuan mengenai isu tersebut. Wajib pajak

yang memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang taat pada peraturan.

## 2.9 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menggambarkan mengenai analisis faktor-faktor potensial terhadap minat penggunaan *e-filing*. Faktor-faktor tersebut adalah persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dipilih karena saran dari penelitian Mpinganjira (2015). Persepsi kegunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku dipilih karena memiliki hasil yang tidak konsisten terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sikap penggunaan *e-filing* dipilih karena penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten antara persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Persepsi memahami peraturan perpajakan dipilih karena memiliki hasil yang tidak konsisten terhadap minat penggunaan *e-filing* dan merupakan saran yang diberikan oleh Tallaha, Shukor, and Hassan (2014). Gambar 2.3 menyajikan kerangka untuk pengembangan hipotesa pada penelitian ini.



**Gambar 2.3 Kerangka Penelitian**

## 2.10 Hipotesa Penelitian

Ada beberapa faktor potensial yang dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, maka pengembangan hipotesa penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

### 2.10.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Sikap Penggunaan *E-Filing*

Menurut Venkatesh and Davis (2000), persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa dirinya dapat menggunakan informasi teknologi dengan mudah dan tanpa masalah. Model TAM menunjukkan bahwa sikap penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Jimantoro dan Tjondro 2014). Jika suatu teknologi dalam hal ini *e-filing* dapat digunakan dengan mudah, maka wajib pajak akan

memiliki kepercayaan positif terhadap teknologi tersebut. Dengan demikian, nantinya dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dengan sikap penggunaan dalam hal penerimaan teknologi sistem informasi telah diuji oleh penelitian Dyanrosi (2015) & Jimantoro dan Tjondro (2014). Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan. Wajib pajak yang merasakan kemudahan menggunakan *e-filing* akan meningkatkan sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1 Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*.**

### **2.10.2 Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Filing* Terhadap Sikap Penggunaan *E-Filing***

Persepsi kegunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Davis 1989). *Technology Acceptance Model* menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dapat mempengaruhi sikap penggunaan (Jimantoro dan Tjondro 2014). Semakin *e-filing* berguna bagi pekerjaan seseorang, maka wajib pajak akan berpikiran positif terhadap *e-filing* sehingga persepsi kegunaan *e-filing* dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Teori tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Jimantoro dan Tjondro (2014) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan para wajib pajak dalam penggunaan *e-*

*filing*. Namun, hasil penelitian Dyanrosi (2015) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan. Meskipun wajib pajak mengetahui kegunaan *e-filing*, hal tersebut tidak mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2 Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*.**

### **2.10.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Filing* Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing***

Model TAM menyatakan bahwa *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem. Semakin berguna suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak yang berminat menggunakan sistem tersebut (Lie dan Sadjiarto 2013). Berdasarkan teori tersebut, semakin wajib pajak mengetahui bahwa *e-filing* memberikan kegunaan terhadap keamanan, kemudahan, dan kecepatan dalam penyampaian SPT, maka wajib pajak akan terus berminat menggunakan *e-filing*. Penelitian sebelumnya dengan menggunakan model TAM telah banyak dilakukan. Salah satu contohnya yaitu hasil penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014) mengenai analisis niat penggunaan *e-filing* di PT “X” dan PT “Y” Surabaya dengan menggunakan model TAM dalam penelitiannya. Adanya penelitian terdahulu dapat membuktikan bahwa TAM digunakan untuk menjelaskan minat perilaku penggunaan teknologi informasi.

Teori tersebut didukung dengan penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014), Tallaha, Shukor, and Hassan (2014), Tamara dan Arianto (2014), serta Lie dan

Sadjiarto (2013) yang menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Akan tetapi, penelitian Dyanrosi (2015) menunjukkan hasil positif tidak signifikan. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.**

#### **2.10.4 Pengaruh Sikap Penggunaan *E-Filing* Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing***

Davis (1989) menjelaskan bahwa sikap penggunaan merupakan perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku tertentu. Sikap seseorang dapat dilihat dari kepercayaan seseorang untuk menggunakan sesuatu. Kepercayaan yang baik terhadap suatu penggunaan teknologi akan meningkatkan sikap terhadap penggunaan teknologi tersebut (Sulistiyarini 2013). Berdasarkan model TAM dan TPB, sikap terhadap penggunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan teknologi (Davis 1989; Taylor and Todd 1995). Semakin wajib pajak memiliki kepercayaan positif bahwa *e-filing* dapat digunakan dengan mudah dan akan membantu pekerjaannya, maka semakin tinggi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Dengan demikian, sikap penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Dyanrosi (2015) & Jimantoro dan Tjondro (2014) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Pada hasil penelitian tersebut, wajib pajak memberikan respon positif terhadap penggunaan

*e-filing* dan akan melanjutkan untuk menggunakannya di masa depan. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4 Sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.**

#### **2.10.5 Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing***

Norma subjektif atau norma sosial adalah situasi dimana tindakan menjadi norma di masyarakat, hal itu menjadi bagian dari budaya dan akhirnya mempengaruhi orang lain dalam masyarakat untuk melakukan tindakan yang sama (Ajzen 1991; Taylor and Todd 1995). *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa norma subjektif merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk berperilaku (Jimantoro dan Tjondro, 2014). Semakin penggunaan *e-filing* menjadi budaya dalam masyarakat atau organisasi, maka seseorang akan termotivasi untuk menggunakan *e-filing* seperti yang orang lain lakukan.

Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) yang menyebutkan bahwa norma subjektif secara positif berhubungan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Akan tetapi, hasil penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014) menyebutkan bahwa norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5 Norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.**

### **2.10.6 Pengaruh Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing***

Kontrol perilaku adalah perasaan atau persepsi seseorang mengenai adanya dukungan atau hambatan mewujudkan suatu perilaku tertentu (Ajzen 1991). *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa kontrol perilaku merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat individu untuk berperilaku (Jimantoro dan Tjondro 2014). Semakin besar dukungan terhadap suatu perilaku tertentu, maka semakin besar pula minat seseorang untuk melakukan perilaku tersebut. Wajib pajak yang memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu menggunakan *e-filing*, maka nantinya wajib pajak tersebut akan berminat untuk menyampaikan SPT dengan *e-filing*.

Teori tersebut didukung oleh penelitian Jimantoro dan Tjondro (2014) yang menjelaskan bahwa kontrol perilaku memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Namun, dalam penelitian Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) ditemukan adanya hubungan tidak signifikan antara kontrol perilaku dengan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H6 Kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.**

### **2.10.7 Pengaruh Persepsi Memahami Peraturan Perpajakan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing***

Menurut Ajzen et al. (2011), pengetahuan tentang isu tertentu dapat mempengaruhi perilaku yang terkait dengan masalah tertentu baik positif atau

negatif tergantung pada akurasi pengetahuan mengenai isu tersebut. Berdasarkan model TPB, penggunaan *e-filing* dapat dipatuhi oleh seorang individu apabila di dalam diri individu tersebut memiliki *intention* (minat) (Susmita dan Supadmi 2016). *Theory of Planned Behavior* digunakan sebagai dasar dalam hipotesis ini, dimana individu memiliki minat menggunakan *e-filing* jika individu tersebut memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memahami peraturan pajak akan lebih cepat dan efektif dalam melakukan pengisian SPT melalui *e-filing* sehingga dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu, persepsi memahami peraturan perpajakan dapat berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Eriksen and Fallan (1996) dan Palil (2010) menemukan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak, maka semakin rendah kecenderungan bahwa seseorang akan menghindari pajak dan semakin tinggi kecenderungan kepatuhan pajak. Dengan demikian, TPB nantinya dapat menjelaskan perilaku wajib pajak dalam menerima teknologi informasi yaitu *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H7 Persepsi memahami peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.**