

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu suatu teori mengenai sistem informasi yang dimana pengguna model ini datang untuk memakai dan menggunakan teknologi yang tersedia. Model ini pertama kali dipublikasikan Davis (1986). *Tecnology Acceptance Model* sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang berkembang terlebih dahulu pada tahun 1980. Penggunaan terhadap suatu sistem informasi juga telah diperkirakan dan dijelaskan oleh teori ini.

Dalam teori TAM telah dirumuskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi. Faktor-faktor tersebut juga dijelaskan melalui hubungan sebab akibat antara perilaku dan keyakinan, tujuan atau keperluan maupun dengan aktual dari penggunaan dari suatu sistem informasi.

Model TAM yang diadopsi dari Model TRA sebelumnya didasarkan pada tindakan seseorang untuk bersikap dan berperilaku pada reaksi dan persepsi seseorang terhadap akan suatu hal. Reaksi dan persepsi dari pengguna teknologi informasi tentu akan menentukan diterima atau tidaknya sistem tersebut (Ramdhani, 2009).

Faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan reaksi penggunaan yaitu manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi. Tentu hal ini menjadi

alasan penggunaan untuk menerima suatu teknologi, yang dimana pengguna akan melihat manfaat dan kemudahan sistem informasi yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk menerima suatu teknologi.

2 *Information System Success Model (ISSM)*

Information System Success Model atau model parsimoni kesuksesan sistem informasi D & M *Information System Success Model* yang mulai dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992). Dalam model kesuksesan sistem antara lain :

- a. Kualitas informasi
- b. Kepuasan pemakai
- c. Kualitas sistem
- d. Penggunaan
- e. Dampak Individual
- f. Dampak organisasional

Model kesuksesan ini juga didasari pada proses serta hubungan kausal dari elemen-elemen yang telah dibuktikan diatas. Model ini tidak dapat mengukur kesuksesan sistem informasi yang secara independen, namun pengukurannya dengan secara keseluruhan, yang dimana setiap elemen mempengaruhi elemen-elemen lainnya.

Kesuksesan sistem ini juga telah digambarkan DeLone dan McLean yang diukur dari elemen kualitas informasi serta kualitas sistem secara independen dan parsial yang dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan pemakai tentu akan mempengaruhi dampak secara individual dan dampak organisasional.

DeLone dan McLean (2003) telah memperbaharui model dan menyebutkan sebagai kesuksesan sistem informasi D&M, terdapat beberapa pembaharuan sebagai berikut :

1. Menambah elemen kualitas pelayanan sebagai tambahan dari elemen-elemen kualitas yang sudah ada
2. Menggabungkan dampak individual serta dampak organisasi sehingga akan menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih
3. Menambah elemen minat memakai sebagai alternatif dari elemen pemakai

3 Surat Pemberitahuan Online (*e-filing*)

Surat Pemberitahuan Online atau *e-filing* juga dapat diartikan sebagai aplikasi yang digunakan wajib pajak agar pelaporan SPT lebih mudah disampaikan yang dimana softwarenya di buat oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Pengertian *e-filing* menurut DJP yaitu surat pemberitahuan yang memfasilitasi cara penyampaian SPT tahunan yang dilakukan dengan cara berbasis *online* dan *real-time* yang melalui website online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider*/Penyedia Jasa Aplikasi) (Puspa, 2016).

Rahayu (2010) menyatakan bahwa *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan *real time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik.

Maksud dari menggunakan *e-filing* yaitu untuk mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan pajaknya serta meningkatkan penerimaan pajak negara. Oleh karena itu ada beberapa kelebihan dari penggunaan aplikasi *e-filing* menurut DJP :

1. Penyampaian SPT bisa lebih cepat karena tidak adanya batasan ruang dan waktu. Akses bisa dilakukan selama 24 jam, karena memanfaatkan layanan internet
2. Lebih mudah dalam pengisian SPT
3. Lebih ramah lingkungan karena tidak menggunakan media cetak atau sejenisnya
4. Dapat mempercepat perhitungan karena sistem mekanisme perhitungan telah dikomputerisasi.
5. Data yang diinput oleh wajib pajak akan lengkap karena diproses menggunakan sistem komputerisasi.
6. Data perpajakan yang diinput dapat terorganisir dengan baik.

4 Kepuasan wajib pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyampaikan beberapa pengertian mengenai kata kepuasan, yaitu sebagai berikut :

1. Kelegaian mampu menjalankan dengan tepat dan baik atau merasa puas
2. Kesenangan bisa melaksanakan tugas dengan baik dan profesional

Pratama (2008) kepuasan pengguna perasaan seseorang yang puas setelah dinilai kinerja yang dirasa dengan harapan yang diinginkan. Jadi jika kinerja

diberada dibawah keinginan maka konsumen akan kecewa, tetapi apabila kinerja melebihi keinginan, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Kotler (2005) kepuasan yaitu perasaan bahagia atau kecewa yang ada pada seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja dari suatu produk yang diinginkan dan diharapkan untuk mendapatkan kepuasannya.

Bisa disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak adalah kepuasan seseorang setelah menilaikinerja yang dirasa dengan harapan yang diinginkan, baik itu perasaan bahagia atau kecewa. Seseorang mendapat kepuasan setelah membayar pajak baik itu pajak yang bersifat orang pribadi maupun badan yang tentu akan memberikan pemasukan besar buat negara.

5 Pemahaman Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendiskripsikan pemahaman sebagai perbuatan atau memahami segala sesuatu yang telah diketahui, dan diketahui berkenaan dengan hal. Poesprodjo (1987) menyatakan bahwa pemahaman bukan hanya kegiatan berpikir sejenak, tapi pemindahan letak dari dalam sendiri atau dunia orang lain

Soemitro dan Mardiasmo (2011) menyebutkan “Pajak ialah pungutan rakyat terhadap kas negara yang didasari pada Undang-Undang (UU) serta dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Berdasarkan UU no 28 pasal 1 ayat 1 Tahun 2007 menyatakan bahwa:

“Definisi pajak yaitu kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang baik itu badan ataupun orang pribadi sifatnya memaksa yang berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara serta kemakmuran rakyat”

Resmi (2009) pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud yaitu memahami serta mengerti dari Ketentuan Umum dan tata cara Pajak (KUP) yang meliputi cara pelaporan SPT, lokasi pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran serta pelaporan SPT.

Dari beberapa definisi diatas sudah dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak itu merupakan segala sesuatu yang mengenai perpajakan meliputi melakukan cara pendaftaran untuk terdaftar menjadi wajib pajak, mengisi surat pemberitahuan (SPT) dengan baik dan benar. Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) diperoleh dari proses melihat, mendengar, merasakan serta berfikir yang menjadi dasar manusia dalam mengambil sikap dan bertindak.

6 Kualitas Sistem

Menurut ISO-8402 (Ishikawa, 2001) kualitas yaitu totalitas yang tersirat maupun tersurat daripada fasilitas serta karakteristik dari suatu produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan. Sedangkan Juran (1998) mendefinisikan kualitas itu sebagai kepuasan konsumen yang terpenuhi dan kepuasan konsumen juga merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas yang ada.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah tingkatan yang baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf (kecakapan, dan kepandaian). Jadi kualitas yaitu tingkatan baik buruknya suatu produk atau

jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau telah ditetapkan.

Sedangkan DeLone dan McLean (1992) mendefinisikan kualitas dari suatu sistem sangat menggambarkan apakah sistem tersebut layak untuk digunakan dan akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna di masa yang akan datang. Kualitas dari suatu sistem tentu sangat dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan penggunaan yang menggunakan sistem tersebut dan menjadi salah satu tolak ukur.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas sistem adalah tingkatan untuk mengukur baik buruknya dari suatu produk atau jasa dengan maksud dan tujuan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan melalui pengukuran proses serta perbaikan yang berkelanjutan.

7 Manfaat sistem

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manfaat dapat diartikan sebagai guna; faedah; laba; untung. Chen et al., (2015) menyebutkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem yaitu dengan keuntungan bersih yang didapatkan penggunaan dari suatu sistem yang digunakan

Menurut Davis (1989) menyatakan bahwa *Perceived usefulness is defined here as "the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance"*, bisa disimpulkan manfaat adalah

sejauh mana performa seseorang akan meningkatkan akibat dari menggunakan suatu sistem.

Dari penggunaan suatu sistem informasi yang di adopsi dan perilaku penggunaan sistem ditentukan oleh suatu faktor yang kuat, yaitu kebermanfaatan (Hanafi dkk,2012).

Dari penjelasan diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa manfaat sistem adalah tingkatan dimana seseorang dipercaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi dengan maksud tujuan tertentu akan dapat meningkatkan performanya.

8 Kerahasiaan sistem

Kerahasiaan wajib pajak perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah terkait perpajakan. Kerahasiaan sistem juga dapat dilihat melalui data penggunaan yang aman disimpan dari suatu sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas.

Persepsi risiko juga terkait dengan kerahasiaan data pribadi WP, apakah nantinya dapat diakses oleh pihak ketiga atau tidak terdapat beberapa indikator (Wibisono dan Toly, 2014). Dewi (2009) menyebutkan data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna dengan secara bebas. Oleh sebab itu jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalah gunakan data pengguna sistem tersebut.

Firmawan (2009) kebanyakan pengguna Sistem Informasi (SI) tidak memahami benar resiko dari keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan SI. Pengguna beranggapan bahwa keamanan dan kerahasiaan mereka telah ditanggung penuh oleh pihak penyedia SI dalam hal ini adalah sistem *e-filing*. Oleh karena itu, pihak ASP (Application Service Provider/Penyedia Jasa Aplikasi) perlu untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan teknologi tersebut guna mendapatkan kepercayaan dari pengguna *e-filing*.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kerahasiaan adalah tindakan untuk memastikan tidak adanya akses yang tidak sah terhadap informasi yang tersimpan didalam komputer. Jadi pengguna disini haruslah mempunyai akses yang sah dengan demikian bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kerahasiaan sistem adalah suatu data yang disimpan dalam sistem terjaga atau rahasia dengan memerlukan akses yang terpercaya agar bisa mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan dan penggunaannya login secara bebas.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Penerapan *e-filing*

Tingkat pemahaman mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak rendah, maka kepatuhan mengenai peraturan yang berlaku sangatlah kurang rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya, wajib pajak sendiri tidak mampu memahami undang-undang dan tata cara perpajakan.

Pengetahuan mengenai perpajakan meliputi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, melakukan perhitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung wajib pajak, melakukan penyetoran pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang artinya bahwa pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak telah mengetahui ketentuan atau peraturan perpajakan yang berlaku (Zuhdi dkk.,2015).

Rahmawaty (2014) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Zulaikha (2012) dan siregar dkk., (2012) juga menemukan bahwa pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Muslim (2007) semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan meskipun pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak tidak diuji secara langsung tetapi pengaruhnya terhadap penerapan *e-filing* sebagai sarana wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dapat dikatakan patuh. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan cukup mampu untuk menjalankan dan

memahami kewajiban perpajakan sesuai KUP maka wajib pajak akan menerima dan menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak.

H₁: Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

2. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penerapan *e-filing*

Terdapat pada teori Information System Success Model (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang mempunyai enam dimensi antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kesuksesan sistem ini juga telah digambarkan Delone dan Mclean yang diukur dari elemen kualitas informasi serta kualitas sistem secara independen dan parsial yang dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan pemakai tentu akan mempengaruhi dampak secara individual dan dampak organisasi

Penerapan *e-filing* sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakan yang secara elektronik akan memberikan banyak implikasi, salah satunya yaitu kepuasan wajib pajak. Menurut Delone dan Mclean (1992) pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna.

Sedangkan berdasarkan penelitian Livary (2005) sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan, dan penggunaan sistem merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Kirana (2010) kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat

yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi

Rahayu (2010) kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* dalam penelitian ini kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya, maka pemrosesan data meliputi input data, perhitungan data, dan rekam ulang data akan menjadi lebih cepat dengan biaya dan tenaga yang minim, sehingga wajib pajak akan merasa sangat terbantu menggunakan *e-filing*.

H₂: kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

3. Pengaruh Kualitas sistem terhadap penerapan *e-filing*

Dalam teori Information System Success Model (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang mempunyai enam dimensi antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kesuksesan sistem ini juga telah digambarkan DeLone dan Mclean yang diukur dari elemen kualitas informasi serta kualitas sistem secara independen dan parsial yang dapat

mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan pemakai tentu akan mempengaruhi dampak secara individual dan dampak organisasi

Salah Satu elemen model kesuksesan sistem yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yaitu kualitas sistem. Kualitas dari suatu sistem sangat menggambarkan apakah sistem tersebut layak untuk digunakan dan akan menimbulkan kepuasan bagi penggunanya. Menurut, Septianita dkk., (2014) Menemukan adanya pengaruh positif signifikan dari kualitas sistem *Rail Ticketing System (RTS)* terhadap kepuasan pengguna.

Widyadinata dan Toly (2014) untuk mengukur kualitas sistem dari persepsi kecepatan akses yang dimana ditemukannya bahwa sistem yang memiliki akses dengan optimal mempengaruhi penggunaan *e-filing* secara positif signifikan. Penelitian Seddon dan Kiew (1996) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *System Quality* dan *User Satisfaction*. Namun menurut Sugihanti (2011) dan Wowor dkk., (2014) menemukan persepsi kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak pengguna *e-filing*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jika sistem *e-filing* dapat diakses dengan optimal maka wajib pajak akan merasa puas dengan menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin baik kualitas sistem *e-filing*, maka kepuasan wajib pajak juga meningkat dengan penggunaan *e-filing* akan juga ikut meningkat

H₃: Kualitas sistem memiliki Pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

4. Pengaruh manfaat sistem terhadap penerapan *e-filing*

Dalam teori Technology Acceptance Model (TAM) suatu teori yang mengenai sistem informasi yang dimana pengguna model ini datang untuk memakai dan menggunakan teknologi yang tersedia. Asumsinya adalah ketika pengguna diperkenalkan dan akan menggunakan sistem teknologi yang baru. Persepsi manfaat sistem yaitu sebuah pandangan yang mana seseorang akan percaya ketika suatu sistem tertentu yang digunakan oleh pengguna bisa meningkatkan kinerja orang tersebut artinya bahwa manfaat dari penggunaan Teknologi Informasi Komputer (TIK) ini bisa meningkatkan kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas

Chen *et al.*, (2015) kemanfaatan sistem ini sebagian besar diukur dengan keuntungan bersih yang pengguna dapatkan dari sistem yang digunakan, Noviadini (2012) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi manfaat terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rais dan Pinanti (2015) bahwa manfaat *e-filing* berpengaruh positif terhadap pelaporan *e-spt* pada wajib pajak pribadi Kota Bitung.

Penelitian Thompson *et al.*, (1991) kemanfaatan teknologi informasi sangat diharapkan oleh pengguna teknologi informasi komputer tersebut dalam melaksanakan tugas, dan juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi komputer jika orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan positif atas kegunaannya. Namun Lin *et al.*, (2011) dalam penelitiannya tidak menemukan hubungan yang signifikan antara

manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan internet (layanan *e-Government* di Gambia) untuk memakai aplikasi ini

Berdasarkan penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-filing* yang diterapkan Dirjen Pajak dirasakan memberikan manfaat kepada wajib pajak, maka dari itu wajib pajak akan terus menggunakannya. Semakin bermanfaat aplikasi *e-filing* terhadap wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing* dalam melaporkan kewajibannya pajaknya

H₄ : Manfaat sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

5. Pengaruh Kerahasiaan Sistem terhadap penerapan *e-filing*

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan atau kerahasiaan 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. Kerahasiaan sistem juga dapat dilihat melalui data penggunaan yang aman dan telah disimpan dalam suatu sistem informasi serta sulit bagi seseorang untuk mengakses data secara bebas tanpa adanya *userid* dan *password*.

Menurut Widyadinata dan Toly (2014) menyebutkan kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data wajib pajak yang sifatnya tersembunyi, terdapat pengaruh positif signifikan Kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*.

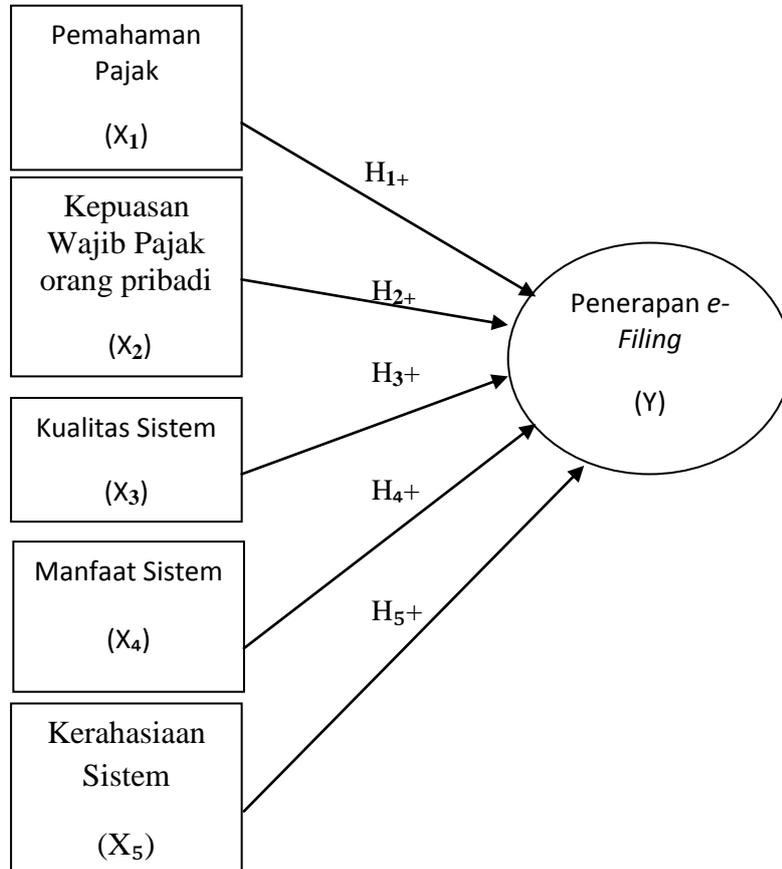
Berdasarkan penelitian Desmayanti (2012) menunjukkan keamanan dari sistem informasi berpengaruh positif. Menurut penelitian Pikkarainen, *et al.*

(2004) menyebutkan faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem online oleh pelanggan yang ada di perusahaan perbankan di Finlandia yang menghasilkan *security and privacy*. Juga didukung oleh penelitian menurut Poon (2008) menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif pada penggunaan *e-banking*. Penelitian menurut Dewi (2009) *security and privacy* berpengaruh negatif terhadap pengguna *e-filing*.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat bahwa kerahasiaan sistem juga dapat berpengaruh terhadap penerapan *e-filing* dengan tidak mudahnya mengakses data dengan secara bebas. Indikator keamanan dan kerahasiaan meliputi 3 hal yaitu resiko pengguna berkaitan dengan resiko terhadap pihak luar, penyimpanan data yang berkaitan dengan resiko terhadap pihak dalam dan kemampuan *e-filing* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah-masalah terkait data. Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, wajib pajak akan memperoleh digital *certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya

H₅: Kerahasiaan sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

C. Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian

