

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) dicetuskan oleh (Ajzen *et al.*, 1975). Asumsi dasar yang disusun pada teori ini adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. TRA ini, dilakukan atau tidaknya suatu perilaku ditentukan oleh niat seseorang. Lebih lanjut, Ajzen *et al.* (1975) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norms*).

Kaitannya dengan *e-Filing*, penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-Filing* ditentukan oleh minat sedangkan minat itu sendiri dibentuk dari sikap dan norma subjektif. Sikap yang dapat membentuk minat dapat muncul dari bagaimana ia berperilaku, dalam hal ini bagaimana perilaku WP yang telah bertahun-tahun atau terbiasa untuk menggunakan teknologi informasi. Perilakunya yang sudah memiliki kebiasaan tersebut yang nantinya dapat mendorong minatnya untuk menggunakan *e-Filing* dan dapat memudahkan ia dalam beradaptasi menggunakan *e-Filing*. Setelah mempertimbangkan sikap tersebut akan muncul norma-norma subjektif yang berasal dari WP

yaitu kebermanfaatan yang diberikan *e-Filing* lebih tinggi daripada cara pelaporan pajak manual. Sikap pada penelitian ini diartikan sebagai sikap yang biasa ia lakukan berdasarkan kebiasaannya yang dapat berasal dari pengalaman.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model yang biasa disebut TAM adalah teori adaptasi dari TRA. TAM merupakan teori yang memaparkan tentang persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna itu akan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan TI. Pada model TAM tingkat yang dapat diterima oleh pengguna TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap dalam menggunakan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan kondisi sebenarnya penggunaan sistem oleh Davis (1989) dalam Utami (2017). Konstruk persepsi kemudahan dipengaruhi oleh *external variable* terkait dengan ciri-ciri suatu sistem yang dapat menaikkan minat dalam penggunaan TI. Pada dasarnya konstruks persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penggunaan sama-sama mempunyai pengaruh pada konstruk sikap terhadap penggunaan. Konstruk persepsi kegunaan akan berpengaruh pada konstruksi perilaku untuk tetap menggunakan. Selain itu, perilaku untuk tetap menggunakan juga akan berdampak pada konstruk sikap dalam menggunakan dan sekaligus akan memengaruhi konstruksi kondisi sebenarnya penggunaan sistem.

3. *Task Technology Fit (TTF)*

TTF dikembangkan oleh (Goodhue *et al.*, 1995). TTF adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan (Laihad, 2013). Secara lebih spesifik, TTF merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. TTF menjelaskan bahwa teknologi memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna.

Menurut Goodhue *et al.* (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, adanya kemudahan bagi pengguna, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang baik tidak hanya berkenaan dengan sistem yang melekat, akan tetapi cenderung pada sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat pada saat suatu teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat apabila dikaitkan dengan tugas tertentu, misalnya sistem *e-Filing* yang memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat membantu kewajiban WP dalam melaporkan pajaknya secara *online* dan *realtime*.

4. *e-Filing*

Sistem pengarsipan pajak online hadir karena sistem pembayaran pajak manual dianggap relatif rumit dan memakan waktu. Oleh karena itu, sistem online diharapkan dapat lebih efektif dan efisien dalam memfasilitasi komunikasi dua arah pada sistem layanan pembayaran pajak oleh Rahman (2015). *e-Filing* secara garis besar terdiri dari dua kata yaitu *electronic* dan *filing*. *Electronic* memiliki arti menggunakan sistem komputerisasi dan *filing* adalah sistem pengisian formulir. Jadi *e-Filing* adalah sebuah sistem komputer yang dapat digunakan untuk membantu pengguna dalam melakukan pengisian dan penyampaian formulir SPT Tahunan. Definisi *e-Filing* yang dijelaskan pada Peraturan Jendral Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 yaitu sebuah cara yang dapat digunakan untuk menyampaikan dan melaporkan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP) yang merupakan perusahaan jasa yang telah ditunjuk DJP untuk menyediakan sistem *e-Filing*.

Menurut Arora (2016) terdapat beberapa manfaat dari penggunaan *e-Filing* sebagai berikut.

- a. Pemrosesan Cepat: Penerimaan pengajuan ITR cepat dan pengembalian uang diproses lebih cepat oleh Departemen Pajak Penghasilan untuk ITR yang diajukan secara elektronik.

- b. Lebih Akurat: Perangkat lunak *e-Filing* dengan validasi dan konektivitas elektronik ke Departemen Pajak Penghasilan membantu meminimalkan kesalahan. Pengarsipan berbasis kertas dengan perhitungan sendiri dapat rawan kesalahan. Ketika segala bentuk berbasis kertas ditransfer ke sistem elektronik, selalu ada kemungkinan kesalahan manusia dalam entri data.
- c. Tidak ada batasan tempat waktu: Penilai dapat mengajukan pengembalian kapan saja dan di mana saja. *e-Filing* tersedia 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, sehingga WP dapat mengajukan pengembalian sesuai keinginan mereka sendiri.
- d. Lebih aman daripada pengarsipan berbasis kertas: Pengarsipan electronic lebih aman daripada pengarsipan berbasis kertas. Pengarsipan berbasis kertas, informasi identitas pribadi Anda tersimpan dalam bentuk file dan dapat dikirim dari satu orang ke orang lain di kantor CA atau di kantor departemen.
- e. Anda dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan data Anda untuk pengembalian di masa mendatang: Sebagian besar aplikasi perangkat lunak pengarsipan berbayar menyimpan data Anda dengan cara yang aman dan memungkinkan Anda untuk mengaksesnya kapan pun Anda siap untuk mengajukan pengembalian berikutnya.

- f. Ini baik untuk lingkungan: *e-Filing* responsif terhadap lingkungan. Anda hanya perlu mencetak tidak atau paling banyak satu halaman alih-alih salinan berlipat ganda dari beberapa halaman yang diperlukan dalam kasus pengarsipan berbasis kertas.

5. Penggunaan *e-Filing*

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses WP menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *e-Filing* ini bertujuan untuk memudahkan WP maupun DJP dalam pelaporan SPT. Dimana SPT merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara WP dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Siti Resmi, 2013) dalam (Andi *et al.*, 2017).

Pengguna *e-Filing* adalah WP, dimana dalam UU No. 28/2007 WP adalah orang pribadi maupun badan yang terdiri pemungut pajak, pembayar pajak dan pemotong pajak yang hak dan kewajiban pajaknya diatur dalam undang-undang perpajakan. Setiap WP yang telah memenuhi persyaratan baik secara subjektif dapat mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang digunakan sebagai bentuk tanda identitas diri.

Pengguna *e-Filing* dapat memperoleh efektifitas dan efisiensi yang dapat dirasakan secara langsung oleh WP maupun DJP. Sikap WP terkait dengan sikap menerima sistem tersebut memiliki dampak

yang tinggi dalam menentukan keberhasilan *e-Filing*. Jika WP dapat menggunakan dan menerima sistem tersebut dengan baik, maka sistem tersebut memberikan manfaat yang maksimal kepada DJP. Sebaliknya, jika pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut dan tidak merasa puas, maka tidak mungkin memberikan manfaat secara maksimal kepada DJP.

6. Pajak

Berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1, definisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro (2011) pajak ialah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan UU dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung bisa ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Selanjutnya Mardiasmo (2009) mendefinisikan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) *dengan* tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan pengertian dari berbagai sumber

tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat yang bersifat wajib untuk keperluan belanja negara tanpa memperoleh timbal balik Mardiasmo (2009), mengelompokkan pajak menjadi tiga bagian yaitu:

a. Menurut golongannya. Menurut golongannya pajak dikelompokkan kedalam Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung. Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh WP. Pajak jenis ini harus ditanggung sendiri oleh WP dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh dari pajak ini adalah pajak penghasilan. Sedangkan Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau digeserkan kepada pihak lain. Contoh dari pajak ini adalah pajak pertambahan nilai.

b. Menurut sifatnya

Menurut sifatnya pajak dikelompokkan kedalam Pajak Subjektif dan Pajak Objektif. Pajak Subjektif adalah pajak yang berdasar atau berasal pada subjek pajak itu sendiri, dalam hal ini yang diperhatikan adalah keadaan diri WP. Sedangkan Pajak Objektif adalah pajak yang berdasar pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari WP.

c. Menurut lembaga pemungutnya

Menurut lembaga pemungutnya pajak dibedakan kedalam Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang

dipungut oleh pemerintah pusat, hasil dari pengumpulan pajaknya digunakan untuk membiayai kepentingan rumah tangga Negara. Contoh dari pajak pusat diantaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPn BM), dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, daerah tingkat I (propinsi) dan daerah tingkat II (Kabupaten) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh pajak daerah tingkat I adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan permukaan. Contoh pajak daerah tingkat II adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan galian golongan C, pajak parkir dan lainnya.

7. Wajib Pajak (WP)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2, WP adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa WP mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Kewajiban WP yaitu:

- a. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP: Jika orang pribadi sudah memiliki penghasilan di atas (Penghasilan Tidak Kena Pajak) PTKP maka sudah wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
- b. Kewajiban untuk membayar: memungut atau memotong dan melaporkan pajak yang terutang.
- c. Kewajiban dalam hal diperiksa: Contohnya yaitu wajib menunjukkan atau meminjamkan dokumen-dokumen pendukung yang diminta oleh tim pemeriksa. Wajib hadir memenuhi panggilan pada saat diperiksa dan lain-lain.
- d. Kewajiban memberikan data: Bagi pihak ketiga pun termasuk instansi pemerintah, badan lembaga sosial dan yang lain harus memberikan data yang diminta oleh KPP.

Sedangkan Hak WP yaitu:

- a. Hak atas kelebihan pajak. Setiap pembayaran WP yang dilaporkan ke KPP ternyata terdapat kelebihan pembayaran maka dapat direstitusikan atau dikembalikan kepada WP.
- b. Hak dalam pemeriksaan misalnya hak untuk menanyakan surat perintah pemerisaan, hak untuk meminta tanda pengenal petugas pemeriksa, hak untuk meminta penjelasan alasan dilakukannya pemeriksaan.

- c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali atas hasil pemeriksaan.
- d. Hak untuk dijaga kerahasiaan data WP.

Berdasarkan surat edaran Dirjen Pajak Nomor SE-89/PJ/2009 dijelaskan bahwa pajak hanya mengenal istilah-istilah WP efektif dan WP non efektif agar tidak menimbulkan bermacam penafsiran yang dapat menyulitkan administrasi, dengan penjelasan berikut ini:

- a. WP efektif adalah WP yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana mestinya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
- b. WP non efektif adalah WP yang tidak melakukan pembayaran maupun pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan yang nantinya dapat kembali diaktifkan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa WP yang efektif yaitu WP yang melaporkan SPT Masa atau SPT Tahunan guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya WP non efektif yaitu WP yang tidak melakukan pemenuhan terhadap kewajiban perpajakannya dengan tidak memenuhi kewajiban dalam melaporkan SPT Masa atau SPT Tahunan tersebut.

8. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan yaitu persepsi yang menjabarkan tentang sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dalam menggunakan teknologi bebas melakukan apapun tanpa adanya gangguan yang menjadi kendala bagi pengguna Davis (1989). Kemudahan artinya tidak ada kesulitan atau tidak memerlukan usaha yang banyak saat menggunakan TI. Persepsi kemudahan dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor teknologi dan faktor sarana pendukung. Faktor teknologi misalnya adalah pengalaman pengguna dalam mengoperasikan teknologi yang sejenis. Lalu faktor sarana pendukung adalah tersedianya sarana yang bisa mendukung dalam penggunaan teknologi yaitu sarana yang dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan teknologi ketika mengalami kesusahan dalam menggunakannya.

9. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut Davis (1989: 320) dalam Novindra (2017). Definisi persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka Adamson (2003) dalam Novindra (2017). Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk

meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Terdapat pernyataan bahwa terdapat pengaruh penting manfaat dalam kesiapan respon individual dalam teknologi informasi oleh Venkatesh (2003) dalam Novindra (2017).

10. Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)

Persepsi sebagai faktor internal yang berada pada individu WP menjadi penggiring apakah WP akan patuh pajak atau tidak Tahar (2012). Persepsi adalah bagaimana seseorang menilai dan memperhatikan suatu objek yang ada di sekitarnya. Risiko merupakan sebuah hal yang terjadi dikarenakan suatu kejadian terjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. persepsi risiko didefinisikan sebagai kecenderungan WP terkait dengan fungsi dan kontrol informasi data pribadi mereka dalam sistem *e-Filing* oleh Azmi (2010). Jadi persepsi risiko adalah penilaian seseorang yang merasa bahwa telah melakukan sesuatu namun hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

11. Kesiapan Teknologi Informasi

Mengeksplorasi lebih jauh anteseden risiko yang dirasakan akan meningkatkan pengetahuan kita tentang faktor-faktor yang sangat penting untuk penerapan layanan *e-government* oleh Azmi (2010), Pemerintah menyediakan alternatif dalam hal pengiriman atau penyampaian surat pemeritahuan, dengan *e-Filing* WP dapat melakukan penyampaian SPT melalui aplikasi berbasis web yang

dapat diakses secara online melalui KPP. Fasilitas ini dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh WP dalam mengirim SPT ke Kantor Pusat oleh (Tahar, 2016).

Kesiapan didefinisikan sejauh mana pengguna dapat menerima dan menggunakan teknologi informasi. Sedangkan teknologi informasi yang selanjutnya disebut TI merupakan sebuah aplikasi komputer digunakan untuk mendukung operasi dari suatu organisasi misalnya operasi, instalasi dan perawatan komputer, perangkat lunak dan data. Sistem informasi terdiri dari tiga elemen yaitu elemen sistem, teknologi dan informasi. Elemen sistem adalah sebuah cara yang dilakukan oleh suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan elemen sistem akan mengubah suatu informasi dari masukan menjadi keluaran. Elemen kedua adalah elemen teknologi. Elemen teknologi dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Elemen yang ketiga adalah informasi.

Menurut Wilkinson (2000) dalam Ardiyansah (2015) informasi adalah sekumpulan data yang telah ditransformasikan dan mempunyai arti pada suatu proses tertentu. Sumber informasi merupakan data yang menggambarkan kejadian-kejadian secara nyata, sedangkan kejadian itu sendiri adalah sesuatu hal yang terjadi pada waktu tertentu. Jadi sistem TI adalah fasilitas- fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yaitu antara komputer dengan

jaringan komunikasi untuk mendukung dan meningkatkan kualitas informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat secara cepat dan berkualitas.

Kesiapan Teknologi Informasi pada hakikatnya dapat dilihat oleh individu yang akan menggunakan dan kesiapan teknologi itu sendiri. Kesiapan individu merupakan sejauh mana individu tersebut dapat menerima sebuah teknologi baru tanpa ada rasa keraguan untuk menggunakan teknologi tersebut oleh Desmayati (2012). Kesiapan Teknologi Informasi dapat berpengaruh terhadap pemikiran Penggunaannya, ketika pengguna dapat menerima teknologi tersebut maka akan semakin tinggi pemikiran pengguna dan akan menyebabkan adaptasi yang bagus antara pengguna dengan teknologi. Sedangkan dari kesiapan teknologi itu sendiri adalah tersedianya piranti perangkat lunak yang ada pada teknologi tersebut sehingga dapat memproses data secara cepat dan akurat.

B. Penurunan Hipotesis

1. Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

TRA dicetuskan oleh (Ajzen *et al.*, 1975). Asumsi dasar yang disusun pada teori ini adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. TRA ini, dilakukan atau tidaknya suatu perilaku ditentukan oleh niat seseorang. Lebih lanjut, Ajzen *et al.* (1975) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi

oleh dua penentu dasar yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norms*).

Persepsi kemudahan adalah sebuah persepsi dimana WP ketika menggunakan sebuah teknologi akan merasa bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut akan memudahkan pekerjaan yang dilakukan dibandingkan tanpa menggunakan sebuah teknologi (Davis, 1989). Kemudahan yang dimaksud tidak hanya pada kemudahan dalam menggunakannya akan tetapi juga terkait dengan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dibandingkan mengerjakan secara manual. Penelitian yang dilakukan oleh Lie (2013) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku WP menggunakan *e-Filing* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap menggunakan *e-Filing*. Pada penelitiannya mengasumsikan bahwa semakin mudah *e-Filing* digunakan maka menggunakan *e-Filing* akan semakin tinggi dan sebaliknya apabila *e-Filing* sulit untuk digunakan maka WP akan semakin rendah.

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kemudahan berpengaruh negatif pada penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rakayana, 2016) Terdapat juga penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Novindra, 2017). Hasil dari penelitian dari kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi kemudahan

berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Akan tetapi, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maryani, 2016), (Daryatno, 2017) dan (Wulandari dkk, 2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₁: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap wajib pajak penggunaan *e-Filing*.

2. Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

TRA dicetuskan oleh (Ajzen *et al.*, 1975). Asumsi dasar yang disusun pada teori ini adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. TRA ini, dilakukan atau tidaknya suatu perilaku ditentukan oleh niat seseorang. Lebih lanjut, Ajzen *et al.* (1975) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norms*).

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu persepsi ketika seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi informasi tertentu akan meningkatkan prestasi kinerja orang tersebut Davis (1989: 320). Definisi persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja mereka Adamson (2003) dalam Novindra (2017). Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi

kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari manfaat dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja pengguna teknologi informasi tersebut. Terdapat pernyataan bahwa terdapat pengaruh penting kegunaan dalam kesiapan respon individual dalam teknologi informasi oleh Venkatesh (2003) dalam Novindra (2017).

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada Penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) dan Rakayana (2016). Hasil dari penelitian dari ketiga penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap wajib pajak Penggunaan *e-Filing*.

3. Persepsi Risiko terhadap Penggunaan *e-Filing*.

TRA dicetuskan oleh (Ajzen *et al.*, 1975). Asumsi dasar yang disusun pada teori ini adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. TRA ini, dilakukan atau tidaknya suatu perilaku ditentukan oleh niat seseorang. Lebih lanjut, Ajzen *et al.* (1975) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi

oleh dua penentu dasar yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norms*).

Persepsi risiko adalah sebuah persepsi WP terkait dengan fungsi dan kontrol informasi data pribadi mereka dalam sistem online. Persepsi risiko pada penelitian dua aspek yaitu keamanan dan kerahasiaan Desmayanti (2012) dalam Saripah (2016). Pada sistem *e-Filing* agar privasi waib pajak tidak dapat diakses oleh pihak ketiga telah tersedianya username dan password untuk setiap masing-masing WP yang telah terdaftar di KPP Pratama untuk menyampaikan SPT secara online. Jadi dapat disimpulkan ketika WP mempunyai persepsi risiko rendah ketika menggunakan sistem *e-Filing* maka akan semakin tinggi WP menggunakan *e-Filing*. Terdapat pernyataan jika data pengguna disimpan dengan aman maka akan memperkecil pihak lain untuk mengakses atau menyalahgunakan data tersebut oleh Wibisono (2014). Penelitian yang dilakukan oleh Salim (2013) didapatkan hasil berupa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap pengguna dalam Penggunaan *e-Filing*.

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi risiko dengan Penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Tan, 2012) dan (Ermawati, 2016). Hasil dari penelitian dari kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian yang oleh Utami (2017) yang menyatakan persepsi

risiko berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian yang tidak sejalan yang dilakukan oleh Utami *et al.*, (2017), (Nurjannah *et al.*, 2017), (Rahayu, 2017) dan (Wulandari *et al.*, 2016) yang menyatakan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₃: Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap wajib pajak Penggunaan *e-Filing*.

4. Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Variabel *Intervening*.

TAM adalah teori adaptasi dari TRA. TAM merupakan teori yang memaparkan tentang persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna itu akan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan TI. Pada model TAM tingkat yang dapat diterima oleh pengguna TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap dalam menggunakan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan kondisi sebenarnya penggunaan sistem oleh Davis (1989) dalam Utami (2017).

Persepsi kemudahan adalah persepsi yang dimiliki WP ketika dalam penggunaan akan mudah, praktis dan tidak sulit dalam mengakses *e-Filing* Davis (1989) dalam Utami (2017). Kesiapan teknologi dapat dilihat dari WP untuk menerima teknologi informasi tersebut. Penelitian lain terkait dengan persepsi kemudahan adalah

penelitian oleh Azmi (2010) tentang penerimaan sistem *e-Filing* oleh WP di Malaysia dimana persepsi kegunaan mempunyai pengaruh terhadap menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi pada hakikatnya dapat dilihat oleh individu yang akan menggunakan dan kesiapan teknologi itu sendiri. Kesiapan individu merupakan sejauh mana individu tersebut dapat menerima sebuah teknologi baru tanpa ada rasa keraguan untuk menggunakan teknologi tersebut Desmayati (2012) dalam Utami (2017). Kesiapan teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap pemikiran Penggunaanya, ketika pengguna dapat menerima taknologi tersebut maka akan semakin tinggi pemikiran pengguna dan akan menyebabkan adaptasi yang bagus antara pengguna dengan teknologi. Sedangkan dari kesiapan teknologi itu sendiri adalah tersedianya piranti perangkat lunak yang ada pada teknologi tersebut sehingga dapat memproses data secara cepat dan akurat.

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kemudahan berpengaruh negatif pada penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rakayana, 2016) Terdapat juga penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Novindra, 2017). Terdapat juga penelitian meneliti tentang kesiapan teknologi yang dilakukan oleh Utami (2017). Pada penelitian itu menyatakan bahwa kesiapan teknologi berpegaruh pada

Penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian yang tidak sejalan yang dilakukan oleh Bella (2018) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₄ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap wajib pajak Penggunaan *e-Filing* dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

5. Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Variabel *Intervening*.

TAM adalah teori adaptasi dari TRA. TAM merupakan teori yang memaparkan tentang persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna itu akan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan TI. Pada model TAM tingkat yang dapat diterima oleh pengguna TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap dalam menggunakan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan kondisi sebenarnya penggunaan sistem oleh Davis (1989) dalam Utami (2017).

Pembagian dimensi persepsi kebermanfaatan yaitu (a) Penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja personal (*improves job performance*), (b) Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu (*increases productivity*), (c) Penggunaan sistem dapat meningkatkan efektifitas kinerja personal (*enhances*

effectiveness), (d) Penggunaan sistem bermanfaat bagi personal (*the system is useful*) oleh Venkatesh dan Davis (2000: 201) dalam Novindra (2017). Definisi persepsi kebermanfaatan adalah sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja mereka Adamson (2003) dalam Novindra (2017). Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari manfaat dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja pengguna teknologi informasi tersebut. Kesiapan teknologi informasi pada hakikatnya dapat dilihat oleh individu yang akan menggunakan dan kesiapan teknologi itu sendiri. Kesiapan individu merupakan sejauh mana individu tersebut dapat menerima sebuah teknologi baru tanpa ada rasa keraguan untuk menggunakan teknologi tersebut Desmayati (2012) dalam Utami (2017). Kesiapan teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap pemikiran Penggunaanya, ketika pengguna dapat menerima teknologi tersebut maka akan semakin tinggi pemikiran pengguna dan akan menyebabkan adaptasi yang bagus antara pengguna dengan teknologi. Sedangkan dari kesiapan teknologi itu sendiri adalah tersedianya piranti perangkat lunak yang ada pada teknologi tersebut sehingga dapat memproses data secara cepat dan akurat.

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi kebermanfaatan berpengaruh pada Penggunaan *e-Filing* yaitu

penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) dan Rakayana (2016). Hasil dari penelitian dari kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian meneliti tentang kesiapan teknologi yang dilakukan oleh Salim (2013). Pada penelitian itu menyatakan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh pada Penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₅: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap wajib pajak penggunaan *e-Filing* dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

6. Persepsi Risiko terhadap Penggunaan *e-Filing* dengan Kesiapan Teknologi Informasi sebagai Variabel *Intervening*.

TAM adalah teori adaptasi dari TRA. TAM merupakan teori yang memaparkan tentang persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna itu akan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan TI. Pada model TAM tingkat yang dapat diterima oleh pengguna TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap dalam menggunakan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan kondisi sebenarnya penggunaan sistem oleh Davis (1989) dalam Utami (2017).

Persepsi risiko pada penelitian ini terdapat dua aspek yaitu keamanan dan kerahasiaan. Menurut Desmayanti (2012) dalam

Saripah, (2016) menyebutkan bahwa keamanan sistem informasi adalah adanya pengaturan dalam mengelola yang dapat mencegah, mengatasi dan melindungi sistem informasi dari tindakan yang dapat merugikan seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan berbagai informasi yang dimiliki. Sedangkan kerahasiaan terkait dengan sejauh mana sistem *e-Filing* dapat menjaga data WP yang bersangkutan, yaitu mencegah ketiga dapat mengakses informasi tanpa sepengetahuan WP terkait dengan pelaporan SPT tahunan melalui sistem *e-Filing*. Dalam hal ini Penggunaan *e-Filing* yaitu WP telah diberikan username dan password ketika melaporkan SPT, oleh karena itu dapat membuat rendah persepsi risiko WP ketika menggunakan *e-Filing* dalam penyampaian SPT secara *online*. Suatu teknologi dapat dikatakan baik dan siap jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan dan dapat mengurangi terjadinya kegagalan ketika digunakan oleh pengguna. Sehingga membuat jumlah WP akan bertambah dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian lain dilakukan oleh Salim (2013), Wibisono (2014) menunjukkan bahwa kerahasiaan dan keamanan sistem akan mempengaruhi menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi pada hakikatnya dapat dilihat oleh individu yang akan menggunakan dan kesiapan teknologi itu sendiri. Kesiapan individu merupakan sejauh mana individu tersebut dapat menerima sebuah teknologi baru tanpa ada rasa keraguan untuk menggunakan teknologi tersebut Desmayati (2012) dalam Utami

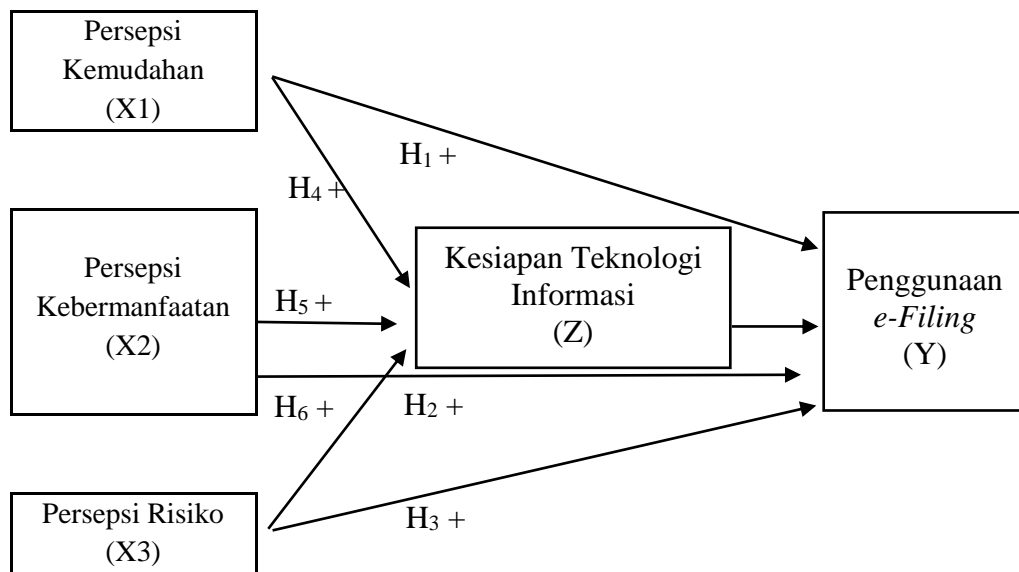
(2017). Kesiapan teknologi informasi dapat berpengaruh terhadap pemikiran Penggunaanya, ketika pengguna dapat menerima teknologi tersebut maka akan semakin tinggi pemikiran pengguna dan akan menyebabkan adaptasi yang bagus antara pengguna dengan teknologi. Sedangkan dari kesiapan teknologi itu sendiri adalah tersedianya piranti perangkat lunak yang ada pada teknologi tersebut sehingga dapat memproses data secara cepat dan akurat.

Terdapat penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai persepsi risiko berpengaruh pada Penggunaan *e-Filing* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tan (2012). Hasil dari penelitian dari penelitian tersebut membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-Filing*. Lalu terdapat penelitian yang dilakukan oleh Saripah (2015) yang membuktikan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian meneliti tentang kesiapan teknologi yang dilakukan oleh Salim (2013). Pada penelitian itu menyatakan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh pada Penggunaan *e-Filing*. Terdapat juga penelitian yang tidak sejalan yang dilakukan oleh Bella (2018) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Pada penelitian itu menyatakan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh pada Penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ini adalah:

H6 : Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap wajib pajak Penggunaan *e-Filing* dengan kesiapan teknologi informasi sebagai variabel *intervening*.

C. Model Penelitian

Model penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian