

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN,  
KEPUASAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*  
(STUDI KASUS PADA PT. VIDIAELOK LESTARI  
GARMINDO)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**INDAH PUTRI**

**20180100106**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2022**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN,  
KEPUASAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*  
(STUDI KASUS PADA PT. VIDIAELOK LESTARI  
GARMINDO)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis  
Universitas Buddhi Dharma Tangerang  
Jenjang Pendidikan Strata 1**

**Oleh:**

**INDAH PUTRI**

**20180100106**



**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG  
2022**

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Indah Putri  
NIM : 20180100106  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan  
dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan  
*E-Filing* (Studi Kasus Pada PT. Vidiaelok Lestari Garmindo)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 12 September 2021

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,



**Rina Aprilyanti, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0408048601



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus Pada PT. Vidiaelok Lestari Garmindo)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Indah Putri

NIM : 20180100106

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak).

Tangerang, 4 Januari 2022

Menyetujui,  
Pembimbing,



**Rina Aprilvanti, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0408048601

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

**TANGERANG**

**REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Aprilyanti, S.E., M.Akt.  
Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Indah Putri  
NIM : 20180100106  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus Pada PT. Vidiaelok Lestari Garmindo)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Tangerang, 4 Januari 2022

Menyetujui,  
Pembimbing,

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Rina Aprilyanti, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0408048601



**Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.**  
NIDN: 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Indah Putri  
NIM : 20180100106  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus pada PT. Vidiaelok Lestari Garmino).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat “**DENGAN PUJIAN**” oleh Tim Penguji pada hari Sabtu, tanggal 12 Februari 2022.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : **Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.**  
NIDN : 0427047303



Penguji I : **Peng Wi, S.E., M.Akt.**  
NIDN : 0406077607



Penguji II : **Suhendar Janamarta, S.E., M.M.**  
NIDN : 0405068001



Dekan Fakultas Bisnis,



**Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.**  
NIDN : 0427047303



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Dekan Fakultas Bisnis atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 4 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Indah Putri  
NIM: 20180100106

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Dibuat oleh,

NIM : 20180100106  
Nama : Indah Putri  
Jenjang Studi : Strata - 1  
Jurusan : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi Kasus pada PT. Vidiaelok Lestari Garmino).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 4 Januari 2022

Penulis



(Indah Putri)

# **PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPUASAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* (STUDI KASUS PADA PT. VIDIAELOK LESTARI GARMINDO)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk 1) Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak, 2) Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak, 3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak, 4) Untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan data berupa data primer. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan dari PT Vidiaelok Lestari Garmindo yang berjumlah 130 karyawan, dan sampelnya menggunakan rumus Slovin sehingga menghasilkan 98 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diolah dengan menggunakan program SPSS 25.0 for Windows. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis frekuensi, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, dan analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) serta uji hipotesis yaitu uji t dan uji f.

Dari hasil uji F di peroleh sebesar 23.228 dimana dari nilai tersebut lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.47 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pada uji t diketahui hasil, Pada kolom t diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk persepsi kegunaan ( $X_1$ ) adalah sebesar 2,549, untuk kemudahan ( $X_2$ ) adalah sebesar 2,122, untuk kepuasan ( $X_3$ ) adalah sebesar 2,258, untuk keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ) adalah sebesar 2,132 dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% , maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,661. Oleh karena itu  $t_{hitung}$  persepsi kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan > dari tabel t yaitu 1,661, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata kunci:** Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan, Penggunaan *e-Filing*.

# **THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF USE, EASY, SATISFACTION, SECURITY AND CONFIDENTIALITY OF TAXPAYER INFORMATION ON THE USE OF E-FILING (CASE STUDY AT PT. VIDIAELOK LESTARI GARMINDO)**

## **ABSTRACT**

*This study was conducted with the aim of 1) To analyze the effect of perceived usefulness on the use of e-filing on taxpayers, 2) To analyze the effect of convenience on the use of e-filing on taxpayers, 3) To analyze the effect of satisfaction on the use of e-filing on taxpayers, 4) To analyze the effect of security and confidentiality on the use of e-filing on taxpayers.*

*This study uses data in the form of primary data. The population of this study were employees of PT Vidiaelok Lestari Garmino, totaling 130 employees, and the sample used the Slovin formula to produce 98 samples. The data used in this study were obtained through the distribution of questionnaires which were processed using the SPSS 25.0 for Windows program. Analysis of the data used in this study used descriptive analysis, frequency analysis, validity test, reliability test, classical assumption test consisting of normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and multiple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) and hypothesis testing namely  $t$  test and  $f$  test.*

*From the results of the  $F$  test, 23,228 is obtained where the value is greater than  $F_{table}$  of 2.47, thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. In the  $t$ -test, the results are known. In column  $t$ , it is known that  $t_{count}$  for perceived usefulness ( $X_1$ ) is 2.549, for convenience ( $X_2$ ) is 2.122, for satisfaction ( $X_3$ ) is 2.258, for security and confidentiality ( $X_4$ ) is 2.132. by using the normal distribution table  $t$  and using an error rate ( $\alpha$ ) of 5%, then the distribution value of the  $t$  table is 1.661. Therefore,  $t$  count of perceived usefulness, convenience, satisfaction, security and confidentiality  $>$  from table  $t$  is 1.661, then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**Keywords:** *Perception of Usability, Ease, Satisfaction, Security and Confidentiality, Use of e-Filing.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* pada PT. Vidiaelok Lestari Garmindo”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Studi Strata 1 (Satu) Jurusan Akuntansi di Universitas Buddhi Dharma Tangerang.

Selama persiapan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suryadi Winata, S.E., M.M., M.Si., Ak., CA, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang,
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang,
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma,
4. Ibu Rina Aprilyanti, S.E., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, bimbingan serta semua saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik,
5. Seluruh dosen pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bimbingan perkuliahan dan bekal ilmu pengetahuan yang

bagi penulis selama masa kuliah, dan karyawan Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bantuan kepada penulis,

6. Kedua orang tua tercinta, serta keluarga yang telah memberikan penulis doa, cinta, perhatian dan tidak pernah lelah dalam memberikan dukungan kepada penulis,
7. Recky kekasih penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan tidak pernah lelah memberikan dukungan kepada penulis,
8. Sahabat-sahabat terdekat (Anggota GPWK : Lisya, Acr, Melyani, Monica, dan Vera) yang selalu memberikan dukungan satu sama lain dan doa kepada penulis,
9. Debby, Jenesia, dan Ester, teman-teman seperjuangan semasa perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, selalu memberikan motivasi dan dukungan selama penulisan skripsi ini,
10. Karyawan PT. Vidiaelok Lestari Garmindo yang sangat membantu dalam memberikan informasi dan pengumpulan data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini,
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang

membangun dari semua pihak agar lebih baik lagi dalam penulisan selanjutnya. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 4 Januari 2022



Indah Putri  
20180100106



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>JUDUL LUAR</b>	
<b>JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTARCT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Sistematikan Penulisan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
A. Gambaran Umum Teori .....	17
1. Theory of Acceptance Model (TAM) .....	17
2. Definisi Pajak .....	18

3.	Pengelompokan Pajak .....	19
4.	Ciri-Ciri Pajak .....	21
5.	Fungsi Pajak .....	22
6.	Sistem Pemungutan Pajak .....	23
7.	Pengertian Subjek Pajak .....	25
8.	Pengertian Wajib Pajak .....	26
9.	Hak dan Kewajiban Wajib Pajak .....	27
10.	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	30
11.	Definisi Surat Pemberitahuan (SPT) .....	31
12.	Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) .....	32
13.	Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) .....	33
14.	Pengertian e-Filing .....	34
15.	Tujuan E-Filing .....	35
16.	Syarat Menggunakan e-Filing .....	36
17.	Tata Cara Penggunaan e-Filing .....	37
18.	Masa Penyampaian e-Filing .....	38
19.	Pengertian e-FIN (Electronic Filing Identification Number) ....	38
20.	Sanksi Tidak Menyampaikan SPT .....	39
21.	Persepsi Kegunaan .....	39
22.	Persepsi Kemudahan .....	40
23.	Persepsi Kepuasan .....	41
24.	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan .....	42
B.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	44
C.	Kerangka Pemikiran .....	50
D.	Perumusan Hipotesa .....	51

1.	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	51
2.	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	52
3.	Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	54
4.	Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	54
5.	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	56
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
A.	Jenis Penelitian.....	57
B.	Objek Penelitian.....	58
C.	Jenis dan Sumber Data.....	64
D.	Populasi dan Sampel.....	64
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
F.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	69
G.	Teknis Analisis Data.....	76
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>86</b>
A	Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	86
1.	Statistik Deskriptif Data.....	87
2.	Uji Frekuensi Distribusi Responden .....	91
B	Analisis Hasil Penelitian .....	95
1.	Uji Kualitas Data.....	95
a)	Uji Data Validitas.....	95

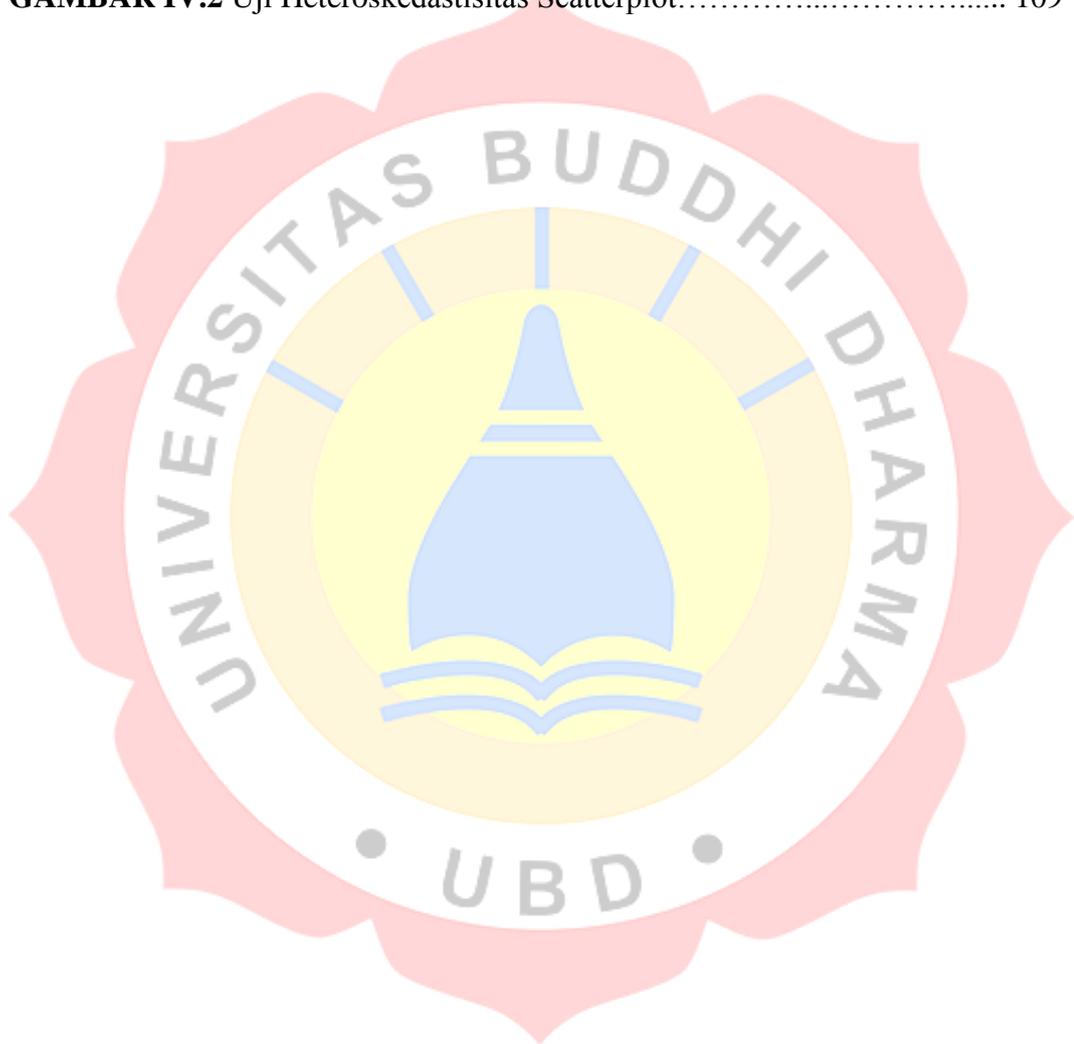
b)	Uji Reliabilitas .....	102
2.	Uji Asumsi Klasik .....	106
a)	Uji Normalitas .....	106
b)	Uji Multikolonieritas .....	108
c)	Uji Heteroskedastisitas .....	109
C	Pengujian Hipotesis .....	111
1.	Analisis Regresi Berganda .....	111
2.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	114
3.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	115
4.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	119
D	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	120
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>125</b>
A.	Kesimpulan .....	125
B.	Implikasi .....	127
C.	Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>TABEL II.1</b> Hasil Penelitian Terdahulu.....	44
<b>TABEL III.1</b> Sampel Responden Berdasarkan Jabatan.....	66
<b>TABEL III.2</b> Operasional Variabel.....	73
<b>TABEL IV.1</b> Penyebaran Kuesioner.....	86
<b>TABEL IV.2</b> Deskripsi Statistik Variabel X1.....	86
<b>TABEL IV.3</b> Deskripsi Statistik Variabel X2.....	87
<b>TABEL IV.4</b> Deskripsi Statistik Variabel X3.....	88
<b>TABEL IV.5</b> Deskripsi Statistik Variabel X4.....	89
<b>TABEL IV.6</b> Deskripsi Statistik Variabel Y.....	90
<b>TABEL IV.7</b> Responden berdasarkan jenis kelamin .....	91
<b>TABEL IV.8</b> Responden berdasarkan umur.....	92
<b>TABEL IV.9</b> Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	93
<b>TABEL IV.10</b> Responden berdasarkan jabatan .....	93
<b>TABEL IV.11</b> Uji Validitas variabel X1.....	95
<b>TABEL IV.12</b> Uji Validitas variabel X2.....	97
<b>TABEL IV.13</b> Uji Validitas variabel X3.....	98
<b>TABEL IV.14</b> Uji Validitas variabel X4.....	99
<b>TABEL IV.15</b> Uji Validitas variabel Y.....	100
<b>TABEL IV.16</b> Uji Reliabilitas variabel X1.....	102
<b>TABEL IV.17</b> Uji Reliabilitas variabel X2.....	102
<b>TABEL IV.18</b> Uji Reliabilitas variabel X3.....	103
<b>TABEL IV.19</b> Uji Reliabilitas variabel X4.....	104
<b>TABEL IV.20</b> Uji Reliabilitas variabel Y.....	104
<b>TABEL IV.21</b> Uji Multikolonieritas.....	107
<b>TABEL IV.22</b> Analisis Regresi Berganda.....	110
<b>TABEL IV.23</b> Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	113
<b>TABEL IV.24</b> Uji Statistik t.....	114
<b>TABEL IV.25</b> Uji Statistik F.....	117

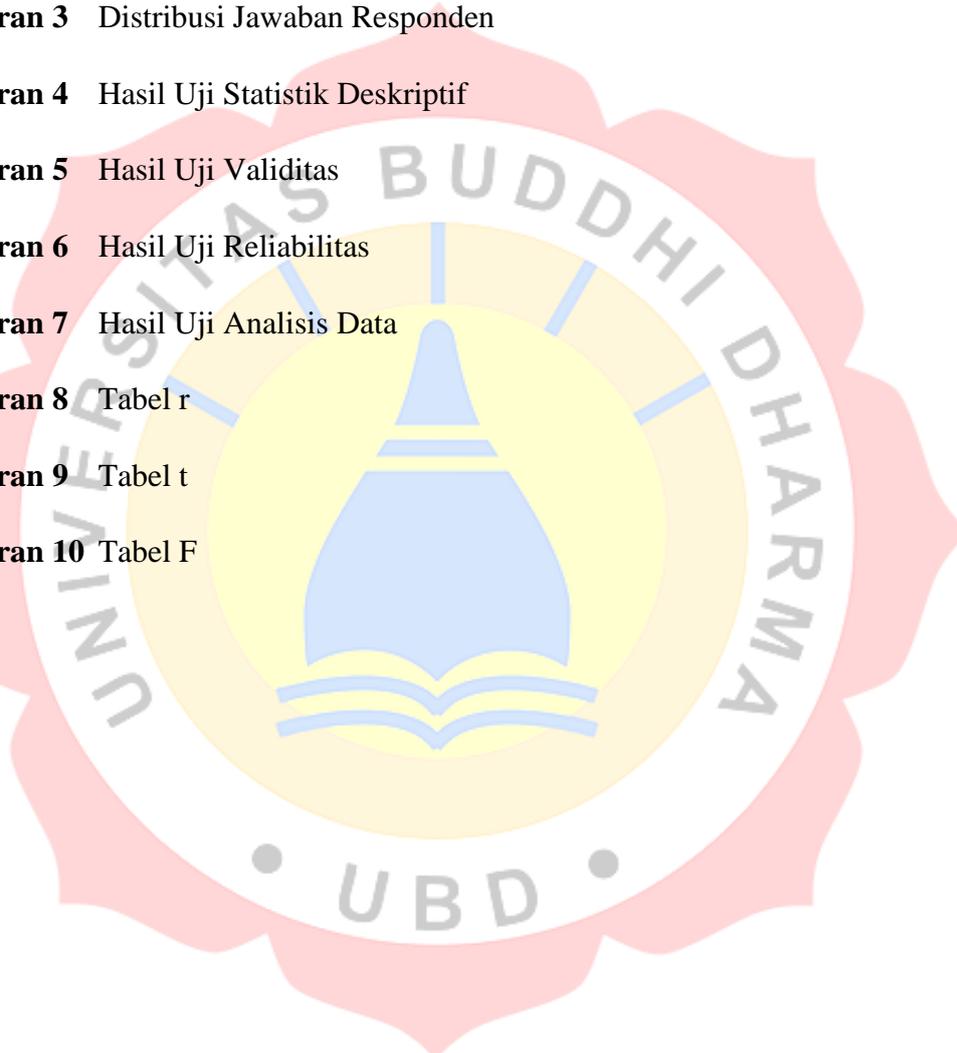
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>GAMBAR II.1</b> Kerangka Pemikiran.....	49
<b>GAMBAR III.1</b> Struktur Perusahaan.....	60
<b>GAMBAR IV.1</b> Uji Normalitas Probability Plot.....	106
<b>GAMBAR IV.2</b> Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	109



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Tabel Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3** Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 4** Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Analisis Data
- Lampiran 8** Tabel r
- Lampiran 9** Tabel t
- Lampiran 10** Tabel F



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi banyak memberikan manfaat dan kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis. Teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi bagi penggunaannya. Menurut (Rusmanto & Widuri, 2017) Peran Teknologi informasi dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat sehingga membantu para pelaku bisnis dalam pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi yang begitu canggih dan mutakhir membuat segalanya menjadi lebih mudah. Kemudahan yang diberikan oleh teknologi informasi diantaranya adalah kecepatan, dan ketepatan dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam efisiensi waktu. Contohnya dengan adanya internet, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi sesuai kebutuhan pengguna kapan saja dan dimana saja. Seiring dengan perkembangan era globalisasi, teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan. Perkembangan teknologi dalam teknologi kearsipan ditunjukkan

dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Saat ini, teknologi kearsipan digunakan oleh berbagai instansi, pelaku bisnis dan dimanfaatkan oleh Departemen Keuangan untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya.

Menurut UU no 28 tahun 2007 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan pembaharuan pajak yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-Filing*).

Dalam Pasal 6 Ayat (2) Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa: "Penyampaian surat pemberitahuan dapat dikirimkan melalui kantor pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang di atur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan".

Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke kantor pelayanan pajak atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan adanya sistem lama ini, wajib pajak harus datang dan melaporkan

perpajakannya langsung dengan petugas pajak, sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, dan memerlukan ruangan yang luas dalam transaksi pelayanan pelaporan pajak. Dapat terjadi kesalahan dalam penginputan, sehingga dibutuhkan sistem dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 706 Gal. 4B) tentang penyampaian surat pemberitahuan secara Elektronik.

Puncaknya tanggal 24 Januari 2005 bertempat di kantor kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program *e-Filing* atau *electronic filing system* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem online, dalam keputusan Direktorat Jenderal Pajak tersebut dinyatakan bahwa penyampaian surat pemberitahuan secara (E-SPT) dilakukan melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang ditunjukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah mengimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik telah dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, termasuk perpajakan. Dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengarsip sebuah dokumen dalam bentuk elektronik, yang memungkinkan pengiriman dan

penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Dan melakukan perubahan dalam sistem pelaporan pajak. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, sejalan dengan perkembangan globalisasi ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

*E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, untuk orang pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi berupa internet secara *online* dan *real time* sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Rangan et al, 2020). Namun, sejak dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, proses penyampaian Surat Pemberitahuan (*e-Filing*) dapat dilakukan melalui aplikasi situs online ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Menurut (Aryani, 2020) Tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak

secara benar dan tepat waktu serta. Adanya sistem *e-Filing* ditujukan agar sistem tersebut mampu memberikan layanan berupa kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan serta dapat menyederhanakan proses pelaporan pajaknya.

Menurut (Rusmanto & Widuri, 2017) Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak (Daryatno, 2017). Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Modernisasi perpajakan diharapkan dapat

meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusional Direktorat Jenderal Pajak (Afifah dan Pratiwi, 2019).

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) Menurut Fishbein dan Ajzen dalam Santioso (2018) dalam jurnal (Rangan et al, 2020) minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat perilaku adalah suatu ukuran mengenai kekuatan tujuan seseorang dalam melaksanakan tindakan tertentu. Bisa dipahami, minat perilaku penggunaan *e-Filing* adalah ukuran kekuatan minat seseorang dalam memperlihatkan perilaku terhadap adanya sistem *e-Filing* (Rangan et al, 2020). Jadi, intensitas adalah perilaku individu untuk melakukan sesuatu secara terus menerus.

Persepsi kegunaan menjadi suatu ukuran atau cara pandang Wajib Pajak dimana penggunaan suatu teknologi dapat dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jika persepsi kegunaan seorang wajib pajak orang pribadi terhadap sistem *e-Filing* semakin tinggi, maka wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* merasa bahwa menggunakan *e-Filing* dalam menyampaikan SPT di masa depan atau periode tahun pajak selanjutnya (Rangan et al, 2020).

Persepsi kegunaan (Perceived usefulness) merupakan Wajib Pajak menilai bahwa dengan menggunakan *e-Filing* dapat memberikan keuntungan baginya, misalnya dapat membantu dalam meningkatkan

kinerja Wajib Pajak itu sendiri. Adanya hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-Filing* ini membuktikan bahwa ada banyak manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan *e-Filing*, contohnya yakni dapat digunakan untuk melaporkan pajak lebih cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan pelaporan secara manual. Dalam penelitiannya bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* (Kasriana & Indrasari, 2020). Semakin baik seseorang mempersepsikan *e-Filing* dapat memberikan banyak kegunaan maka intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* semakin meningkat Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh (Daryatno, 2017) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak (Kasriana & Indrasari, 2020). Wajib Pajak yang mempersepsikan bahwa *e-Filing* mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakannya dan memiliki kepercayaan bahwa mudah baginya untuk memahami dan menggunakan sistem teknologi. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Afifah dan Pratiwi, 2019), (Dewi & Noviari, 2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*. Hal ini berarti persepsi kemudahan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filing*. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing* Artinya, intensitas perilaku dalam penggunaan

*e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-Filing* dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-Filing* dapat membawa keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya (Rusmanto & Widuri, 2017). Ukuran kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak merasa puas saat menggunakan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat. Yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini terbukti bertolak belakang pada penelitian (Kasriana & Indrasari, 2020) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

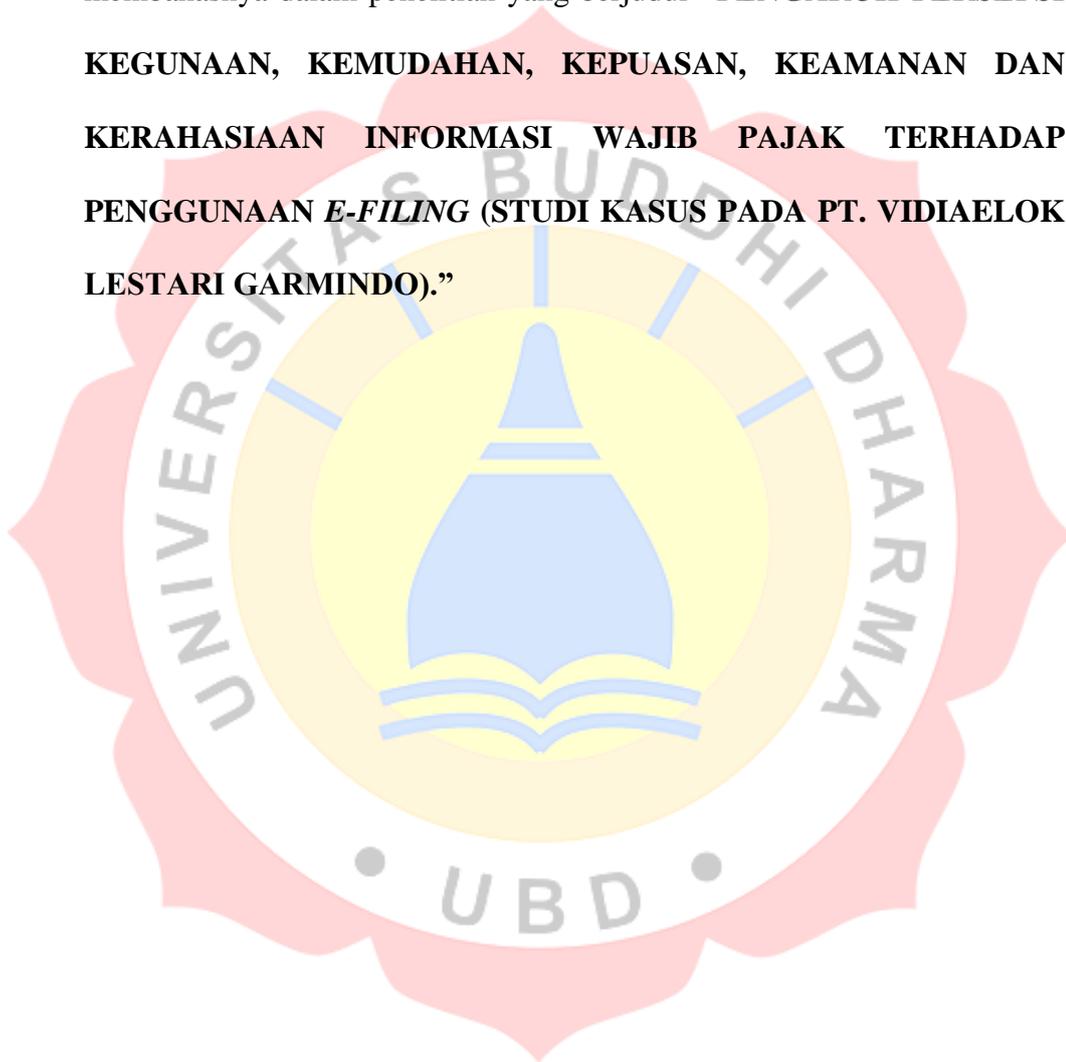
Begitu pula dengan keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu apakah suatu sistem tersebut dapat diterima atau tidaknya. Suatu sistem

informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan (Daryatno, 2017). Jika seorang wajib pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh (Aryani, 2020) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Afifah dan Pratiwi, 2019) yang menyatakan bahwa Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dalam laporan berita yang termuat dalam laman berita di CNN Indonesia (Minggu, 1 April 2018) dijelaskan bahwa terdapat keluhan Wajib Pajak yang melakukan pelaporan pajak melalui *e-Filing*. Terkait kendala teknis di sistem pelaporan yang mengakibatkan proses pelaporan SPT Tahunan secara elektronik menjadi terhambat. Yang sebelumnya pihak Direktorat Jenderal Pajak mengklaim telah mempersiapkan segala hal untuk menghadapi 'serangan' lapor pajak secara elektronik dengan cara menambah beberapa server. Tetapi, persoalan yang sama ternyata terulang pada musim lapor pajak tahun ini. Server tidak bisa mengakomodasi lonjakan pelapor yang mengakses bersama-sama dan Wajib Pajak tidak dapat melaporkan SPT. Salah satu keluhan yang diutarakan adalah jaringan internet dan akan mengatur ulang strategi agar angka masyarakat yang

melapor pajak bisa terus naik. Atas gangguan tersebut, Wajib Pajak kemudian menyampaikan keluhan melalui call center dan datang langsung ke kantor pajak.

Melihat permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahasnya dalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPUASAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* (STUDI KASUS PADA PT. VIDIAELOK LESTARI GARMINDO).”**



## B. Identifikasi Masalah

Agar permasalahan yang diteliti dapat lebih mudah di pahami dan di mengerti oleh para pembaca, maka permasalahan yang ada ini dapat di identifikasi sebagai berikut :

1. *E-filing* merupakan sistem baru dalam melaporkan SPT dan masih ada Wajib Pajak yang belum mengetahui manfaat adanya *e-Filing*.
2. Wajib Pajak menganggap bahwa *e-Filing* sulit untuk digunakan
3. Masih kurangnya pengetahuan karyawan PT. Vidiaelok Lestari Garmindo untuk mengetahui tata cara melaporkan pajak.
4. Wajib Pajak kurang responsif untuk menggunakan *e-Filing* walaupun manfaat yang didapat sangat banyak.
5. Adanya Wajib Pajak yang memiliki NPWP namun tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garmindo?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garmindo?

3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garindo?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garindo?
5. Bagaimana kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garindo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disajikan, maka tujuan dilakukan penelitian oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kegunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
4. Untuk mengetahui apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.
5. Untuk mengetahui apakah kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

## E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dibuat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan memberikan kontribusi dalam bidang perpajakan khususnya kepada peneliti dan pembaca mengenai pengaruh kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan terhadap wajib pajak pada PT. Vidiaelok Lestari Garmino.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan ataupun referensi dan memberikan sumbangan secara konseptual bagi penelitian sejenis, khususnya di Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-Filing*. Dan menjadi referensi dalam penggunaan *e-Filing* mengenai pengaruh kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai wawasan dan pengetahuan bagi peneliti agar lebih paham ilmu perpajakan yang telah diperoleh sampai saat ini dibangku kuliah dalam hal intensitas perilaku dalam penggunaan sistem *e-Filing* dan mengetahui faktor-faktor perilaku Wajib Pajak yang berpengaruh pada penggunaan sistem *e-Filing* dengan melihat fenomena atau fakta yang terjadi di lapangan. Sehingga diharapkan dapat diterapkan dalam praktek sehari-hari.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibaca, menambah pengetahuan dan digunakan sebagai informasi tambahan bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak mengenai sistem *e-Filing* termasuk cara menggunakannya dan mendorong minat Wajib Pajak agar menggunakan sistem *e-Filing* dalam hal pelaporan SPT.

**F. Sistematikan Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu uraian mengenai susunan penulisan secara teratur dalam beberapa bab sehingga memberikan suatu gambaran yang jelas tentang apa yang ditulis. Maka disusunlah suatu sistematika penelitian yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal

yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penelitian berikut yang dimana pembahasan antar bab saling berkaitan dan berhubungan. Adapun sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang gambaran umum teori terkait variabel independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesa.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, lokasi penelitian, rangkaian metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan sampel, periode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasionalisasi variabel, uji validitas dan reliabilitas, teknik dan metode analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi masalah yang menjadi topik skripsi yang di susun peneliti, yaitu pembahasan tentang hasil analisis data yang telah di kumpulkan peneliti melalui kuesioner dan telah di olah menggunakan program SPSS.

## **BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan atas hasil pengujian yang telah dibahas di bab sebelumnya, adanya keterbatasan dalam penelitian dan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Gambaran Umum Teori

#### 1. Theory of Acceptance Model (TAM)

Penelitian ini menggunakan *Theory of Acceptance Model* (TAM) karena *Theory of Acceptance Model* (TAM) menjelaskan adanya reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Dalam hal ini persepsi pengguna teknologi informasi (TI) adalah persepsi pengguna *e-Filing* dan sikapnya dalam penerimaan terhadap *e-Filing* tersebut.

Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Teori ini diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* oleh Ajzen (1975). TAM ini untuk menjelaskan individu menerima atau menolak untuk penggunaan teknologi informasi. Model TAM berasumsi bahwa seseorang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. Teori ini menjelaskan bagaimana faktor eksternal dapat mempengaruhi sikap, niat dan kepercayaan individu.

Dalam jurnal (Rusmanto & Widuri, 2017) *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakaian TI, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas kegunaan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat kegunaan dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan TI.

Menurut (Anggraeni et al., 2020) dalam bukunya berjudul *Mekanisme Perpajakan Di Era New Normal Bagi Pelaku UMKM Pada Program Abdimas* bahwa dengan adanya *Technology Acceptance Model* (TAM) telah membantu WP dalam menjalankan kewajiban pajaknya karena terdapat supporting media dari rekomendasi *Application Service Provider* yang dapat *provide* secara *online* dalam jangka waktu 24 jam sehari.

## 2. Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan nomor 16 Tahun 2009 (UU KUP), sebagaimana telah di ubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) adalah :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak menurut (Waluyo, 2017) dalam bukunya Perpajakan Indonesia adalah :

“iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib pajak menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Bedasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

### **3. Pengelompokan Pajak**

Terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya (Resmi, 2017).

#### **a. Menurut Golongan**

##### **1) Pajak Langsung**

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban

Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

## 2) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutang pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

### b. Menurut Sifat

#### 1) Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh Pasal 21 untuk orang pribadi memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak yang selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

#### 2) Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa

memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

c. Menurut Lembaga Pemungut

1) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah Bangunan (BPHTB), dan sebagainya.

#### 4. Ciri-Ciri Pajak

Menurut (Nurdin & Purwanta ES, 2019) dalam bukunya Perpajakan Teori & Praktik, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

- a. Iuran dari rakyat kepada negara.

Ini menunjukkan bahwa iuran harus diterima oleh negara secara langsung dan tidak dapat dipindahtangankan kepada orang lain atau lembaga swasta.

- b. Berdasarkan undang-undang.

Ini menunjukkan bahwa iuran tersebut harus memiliki kekuatan yang mutlak. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat tunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Iuran berguna untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang bersifat umum, Ini menunjukkan bahwa dana yang masuk di Kas Negara harus dimanfaatkan demi kepentingan rakyat.

## 5. Fungsi Pajak

Menurut (Nurdin & Purwanta ES, 2019) dalam bukunya Perpajakan Teori dan Praktik mengemukakan ada dua fungsi pajak yaitu:

- a. Fungsi Anggaran (Budgetair)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan

tugas rutin dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

b. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi. Fungsi ini sering menjadi tujuan pokok dari sistem pajak, paling tidak dalam sistem perpajakan yang benar tidak terjadi pertentangan dengan kebijaksanaan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial.

Contoh :

- 1) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Semakin mewah suatu barang tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut harganya semakin mahal. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- 2) Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

## 6. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak adalah sebuah cara yang digunakan suatu negara untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan

wajib pajak kepada negara. Menurut (Nurdin & Purwanta ES, 2019) setidaknya terdapat 3 macam sistem atau cara yang dapat digunakan untuk menentukan siapa yang menghitung dan menetapkan besaran jumlah pajak yang terutang kepada seseorang yakni :

*a. Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

*b. Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

*c. With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Pemungutan pajak di Indonesia saat ini sebagian besar menggunakan sistem *self assessment*, yaitu suatu sistem pemungutan dimana Wajib Pajak boleh menghitung, membayar dan melaporkan

sendiri besaran pajak yang harus disetor. Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat aktif sedangkan fiskus hanya mengawasi.

## 7. Pengertian Subjek Pajak

Subjek Pajak adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan.

Pengertian Subjek Pajak yang termuat dalam Pasal 2 Ayat 1 Undang-Undang No. 17 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan, yaitu :

a. Orang Pribadi

Orang pribadi sebagai Subjek Pajak dapat bertempat tinggal di Indonesia maupun di luar Indonesia.

b. Badan

Yang diatur dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha.

Contoh : Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Daerah (BUMD), Persekutuan, Firma, Perkumpulan Koperasi, Yayasan, Organisasi maupun bentuk perkumpulan lainnya baik yang berbadan hukum maupun tidak.

## 8. Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 2, pengertian wajib pajak yaitu :

“Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Sehingga seorang Wajib Pajak harus memiliki identitas yang menunjukkan bahwa dirinya adalah seorang Wajib Pajak. Identitas Wajib Pajak adalah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dipergunakan sebagai identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a. Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.
- b. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau 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 apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa,

organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

- c. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

#### **9. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- a. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jendral Pajak.

- d. Membetulan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- f. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jendral Pajak atas suatu:
  - 1) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
  - 2) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan Surat Ketetapan Pajak Nihil
  - 3) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, atau
  - 4) Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum tahun pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling

lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No 28 tahun 2007.

Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukannya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan huruf latin, angka arab satuan mata Rupiah, serta mendatangi dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahas Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang

diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

- e. Membayar atau menyeter pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Memerlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

## **10. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Nomor Pokok Wajib Pajak sebenarnya sudah dikenal sebelum adanya reformasi perpajakan. Dahulu nomor pokok tersebut hanya diberikan kepada orang yang dikenakan pajak dan orang yang menerima SKP saja. Tetapi sekarang, berdasarkan Pasal 2 Ayat 1 Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan disebutkan bahwa :

“Setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak”.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikankan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

#### **11. Definisi Surat Pemberitahuan (SPT)**

Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, Objek Pajak dan/atau Bukan Objek Pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 12. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut (TMBooks, 2018) Sesuai Pasal 3 angka 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut:

### a. Bagi Wajib Pajak Penghasilan

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (Satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- 2) Penghasilan yang merupakan Objek Pajak dan/atau Bukan Objek Pajak;
- 3) Harta dan kewajiban; dan/atau
- 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (Satu) Masa Pajak sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan.

### b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak

Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- 1) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan
- 2) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan.

c. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

### 13. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut (Waluyo, 2017), terdapat jenis dan bentuk dari Surat Pemberitahuan (SPT) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007. Jenis SPT antara lain:

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan), adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk memberitahukan data pajak yang relevan, melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dalam satu Tahun Pajak.
- b. Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa), adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu Masa Pajak.

SPT untuk suatu masa pajak yang terdiri atas:

- 1) SPT Masa PPh Pasal 21/26
- 2) SPT Masa PPh Pasal 22
- 3) SPT Masa PPh Pasal 23/26
- 4) SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2) final
- 5) SPT Masa PPh Pasal 15
- 6) SPT Masa PPN dan PPnBM
- 7) SSP PPh Pasal 25 sebagai media pelaporan angsuran PPh Badan/Orang Pribadi

#### 14. Pengertian *e-Filing*

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) maupun Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja. Dengan aplikasi *e-Filing*, wajib pajak merasakan kemudahan dalam administrasi pajaknya. Tanpa harus datang ke kantor pajak, berpanas-panasan, menghabiskan bensin dan antri berlama-lama (Melatnebar et al., 2020). Sedangkan kata *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Secara garis besar *e-Filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitaahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Serta dengan adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak.

#### 15. Tujuan *E-Filing*

Ada beberapa tujuan adanya *e-filing*, yaitu;

- a. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang cukup banyak, kini dengan sistem lapor pajak online tentu menghemat lebih banyak waktu.
- b. Mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Wajib pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi terkena macet hanya untuk melaporkan pajak mereka.
- c. Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Adanya lapor SPT online bertujuan agar mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrean panjang.

- d. Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan  
Pemanfaatan sistem *online* tentu akan mengurangi pengurangan penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh wajib pajak dan juga berisiko hilang dan rusak saat melakukan penyimpanan.

#### 16. Syarat Menggunakan *e-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 untuk dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* Wajib Pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- b. Kartu identitas diri
- c. Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima SMS
- d. Alamat *email*
- e. Dokumen yang digunakan untuk mengisi SPT
- f. Memiliki PC yang memadai dan terkoneksi ke Internet.

Adapun syarat-syarat WP dapat menikmati layanan *e-Filing* atau pengiriman data / penyampaian SPT secara elektronik adalah seperti berikut:

- a. *E-FIN* (*electronic filling identification number*) yang diperoleh dari KPP

- b. Memiliki aplikasi SPT dan submission data ke ASP (*Application Service Provider*) dengan bukti penerimaan SPT berupa bukti penerimaan elektronik
- c. Sertifikat Digital (*Digital Certificate*) yang didapatkan setelah melakukan registrasi *e-Filing*

#### **17. Tata Cara Penggunaan *e-Filing***

Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) sebagai perusahaan Penyedian Jasa Aplikasi (ASP) diatur melalui PMK No 181/PMK.03/2007 dan PER No 47/PJ/2008.

Tata cara penggunaan *e-Filing* dapat dilakukan melalui 3 (tiga) tahap:

- a. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*). Karena hanya sekali digunakan, anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut. Permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau Kantor Pelayanan Pajak yang terdekat.
- b. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-Filing* di situs Direktorat Jenderal Pajak paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
- c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak melalui empat langkah prosedural saja, yaitu:

- 1) Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-Filing* di situs Direktorat Jenderal Pajak;
- 2) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui *email* atau SMS;
- 3) Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi; dan
- 4) Notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*.

#### 18. Masa Penyampaian e-Filing

Menurut (TMBooks, 2018) dalam bukunya Perpajakan Indonesia, masa penyampaian *e-Filing* yaitu :

- a Wajib Pajak orang pribadi menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi **paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.**
- b Wajib Pajak badan wajib menyampaikan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan **paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.**

#### 19. Pengertian *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*)

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017, *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak.

## **20. Sanksi Tidak Menyampaikan SPT**

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Undang-Undang perpajakan dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma. Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah.

Dalam Undang – Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua (2) macam sanksi yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau menyampaikan namun isinya tidak benar ataupun tidak lengkap; atau keterangan yang dilampirkan isinya tidak benar sehingga Negara menjadi rugi tidak dikenakan sanksi pidana apabila kealpaan tersebut baru pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak, namun Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang dan akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar dan ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

## **21. Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan adalah suatu kepercayaan seseorang untuk menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. Dalam Jurnal (Kasriana & Indrasari, 2020) Persepsi kegunaan juga bersangkutan dengan efektifitas sistem dan produktifitas dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Oleh karena itu, kegunaan sistem harus terus melakukan peningkatan sistem oleh pihak yang berwenang karena hal itu dapat meningkatkan pengguna *e-Filing*, serta mengajak Wajib Pajak lain yang belum menggunakan *e-Filing* untuk menggunakan *e-Filing*. Dalam jurnal (Kasriana & Indrasari, 2020) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kegunaan maka penulis menyimpulkan bahwa indikator persepsi kegunaan meliputi:

- a. Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, cepat, dan dapat dilakukan kapan saja serta bermanfaat berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya dan menghemat kertas.
- b. Efektivitas, meliputi dimensi: mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

## 22. Persepsi Kemudahan

Menurut Wibowo (2006) dalam (Daryatno, 2017), persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. (Daryatno, 2017) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem dapat semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna akan menggunakan sistem tersebut jika mereka menginterpretasikan sistem tersebut mudah digunakan dan sebaliknya.

### **23. Persepsi Kepuasan**

Menurut (Rusmanto & Widuri, 2017) Persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* adalah keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing* maka semakin banyak yang menggunakannya, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-Filing* maka semakin sedikit yang menggunakan. Ketika pengguna atau Wajib Pajak merasa

puas dengan pelayanan *e-Filing* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga menghemat waktu, biaya, dan energi, serta secara efisien dan efektif membantu Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* untuk setiap melaporkan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di tahun berikutnya.

Oleh karena itu, Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu memenuhi harapan pemakai.

Menurut (Rohmawati et al., 2020) rasa puas wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-Filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak timbul karena adanya manfaat yang dihasilkan *e-Filing* diantaranya menghemat waktu dan biaya.

#### **24. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan**

Dalam Jurnal (Chairani & Farina, 2021) Keamanan memiliki maksud yang mana tidak adanya bahaya secara fisik maupun non fisik. Keamanan pada *e-Filing* akan dirasakan oleh wajib pajak, yang mana akses pada *e-Filing* yaitu tersedianya *username* dan *password*

yang akan digunakan oleh wajib pajak. Kemudian kerahasiaan memiliki maksud yang berarti informasi mengenai pribadi tidak disebarluaskan, agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Tujuan dari pengelolaan keamanan yaitu suatu sistem informasi yang akan dilindungi dan dicegah dari terjadinya resiko tindakan illegal. Sedangkan pada kerahasiaan data yang dijaga kerahasiaannya dan informasi pribadi hanya yang berhak saja yang dapat mengakses informasi tersebut.

Ketika Wajib Pajak merasa sistem *e-Filing* lebih aman dan data pribadinya terjaga kerahasiaannya maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat (Aryani, 2020). Dan sebaliknya, apabila Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut berpikir bahwa sistem *e-Filing* ini tidak akan menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* dapat menurun.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat dari data pengguna yang aman disimpan oleh sistem informasi. Pada saat pengguna mendaftarkan diri untuk memperoleh *e-FIN*, pengguna akan diberi username dan password sehingga Wajib Pajak dapat menggunakan sistem *e-Filing* ini, hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* diciptakan agar informasi yang diberikan oleh Wajib Pajak

dapat terjaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Ketika Wajib Pajak sudah mengerti dan mengetahui keamanan dan kerahasiaan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* untuk setiap pelaporan pajak dan berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di tahun berikutnya. Oleh karena itu, semakin tinggi keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak, maka penggunaan *e-Filing* akan meningkat.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Afifah & Pratiwi (2019)	Analisis Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kegunaan, Kemudahan dan Kesiapan Teknologi Informasi Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> di Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Pondok Gede Tahun 2019	1. Keamanan dan Kerahasiaan (X1) 2. Kegunaan (X2) 3. Kemudahan (X3) 4. Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	Hasil dari penelitian ini yaitu keamanan dan kerahasiaan (X1) tidak mempunyai pengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> , kegunaan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> , kemudahan(X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan

				<i>e-Filing</i> , Kesiapan teknologi informasi (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-Filing</i> .
2.	Daryatno (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Barat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan (X1)</li> <li>2. Kemudahan (X2)</li> <li>3. Kompleksitas Penggunaan (X3)</li> <li>4. Keamanan dan Kerahasiaan (X4)</li> <li>5. Kesukarelaan terhadap Penggunaan (X5)</li> <li>6. Kesiapan Teknologi Informasi (X6)</li> <li>7. Pengetahuan Umum Pajak (X7)</li> </ol>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, kesukarelaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> , sedangkan variabel persepsi kemudahan, kompleksitas penggunaan, kesiapan teknologi informasi dan pengetahuan umum pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>
3.	Febigrace D. Rangan, Aaron M.A Simanjuntak, dan Yohanes C. Seralurin (2020)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>e-Filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Kegunaan (X1)</li> <li>2. Persepsi Kemudahan (X2)</li> <li>3. Kesiapan Teknologi (X3)</li> <li>4. Keamanan dan Kerahasiaan (X4)</li> </ol>	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu Persepsi kegunaan, kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-Filing</i> . Sedangkan, kesiapan teknologi

				informasi, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-Filing</i> .
4.	Kasriana dan Arum Indrasari (2020)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Kegunaan (X1)</li> <li>2. Persepsi Kemudahan (X2)</li> <li>3. Persepsi Kepuasan (X3)</li> </ol>	Dari hasil penelitian serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa: Persepsi Kegunaan, Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sedangkan Kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
5.	R . Ayu Ida Aryani (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajb Pajak Badan dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> SPT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi Kegunaan (X1)</li> <li>2. Persepsi kemudahan (X2)</li> <li>3. Keamanan dan Kerahasiaan (X3)</li> <li>4. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap IT (X4)</li> </ol>	Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam

				<p>penggunaan <i>e-Filing</i>, sedangkan Pengetahuan wajib pajak tentang IT tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak badan dalam penggunaan <i>e-Filing</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.</p>
6.	Rusmanto dan Ria Widuri (2017)	<p>Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Kebermanfaatan <i>e-Filing</i>, Kemudahan pengguna <i>e-Filing</i>, dan Kepuasan pengguna <i>e-Filing</i> terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> sebagai sarana pelaporan pajak (Studi Kasus Pada Klien Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Konsultan Pajak Fa.HLP Consultant)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi tentang kebermanfaatan <i>e-Filing</i> (X1)</li> <li>2. Persepsi tentang kemudahan pengguna <i>e-Filing</i> (X2)</li> <li>3. Persepsi tentang kepuasan pengguna <i>e-Filing</i> (X3)</li> </ol>	<p>Persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan, Persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Hasil penelitian menunjukkan betapa pentingnya suatu pengetahuan, informasi, dan pendapat wajib pajak mengenai suatu pelaporan pajak sehingga bisa berpengaruh pada penggunaan <i>e-Filing</i>.</p>
7.	Ufairroh Rohmawati, Nur Diana, dan M.Cholid Mawardi (2020)	<p>Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> di Kota Malang</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan (X1)</li> <li>2. Kepatuhan (X2)</li> <li>3. Kepuasan (X3)</li> </ol>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan dan Kepatuhan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> (Y),</p>

				sedangkan Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> (Y).
8.	Isnaeni Putri Lutfiyanti, Indriyana Widyastuti (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Persepsi Kebermanfaatan (X1) 2. Persepsi Kemudahan (X2) 3. Persepsi Kepuasan (X3)	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
9.	Rinda Wangsa dan Baru Harahap (2020)	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak di Kota Batam	1. Persepsi Kemanfaatan(X1) 2. Persepsi Kepuasan (X2)	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan berpengaruh terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
10.	Hani Chairani dan Khoirina Farina (2021)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, serta Keamanan dan kerahasiaan terhadap Penggunaa <i>e-Filing</i> wajib pajak UMKM	1. Persepsi Kebermanfaatan (X1) 2. Persepsi Kemudahan (X2) 3. Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta keamanan dan kerahasiaan

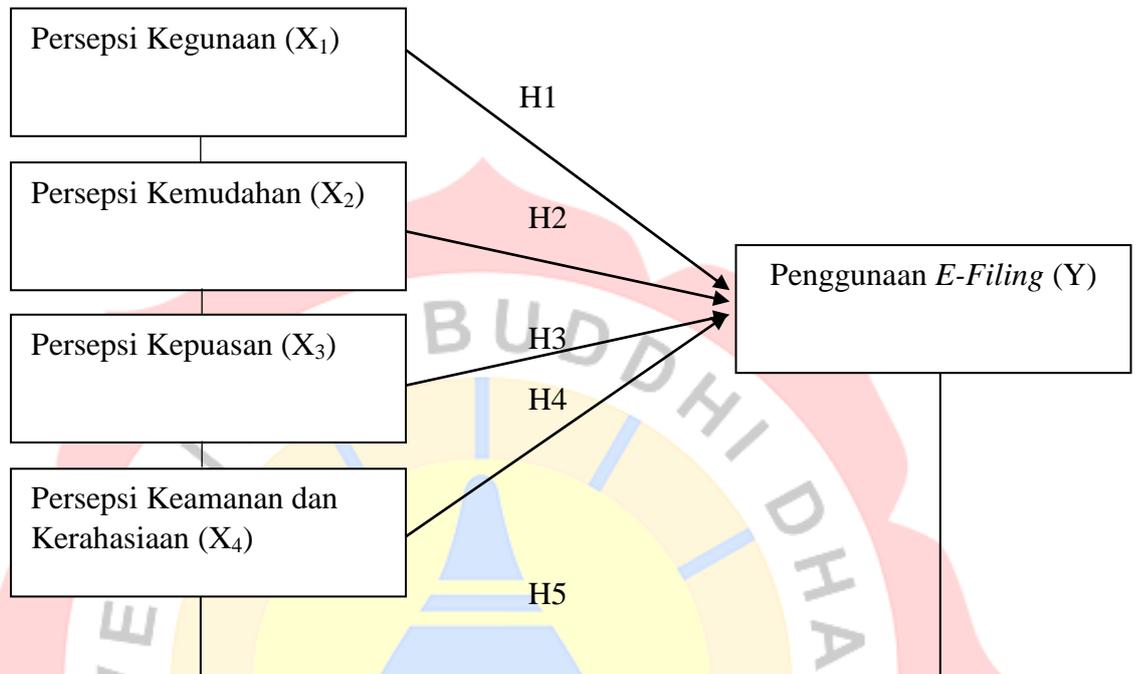
				terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> wajib pajak UMKM.
--	--	--	--	---



### C. Kerangka Pemikiran

**GAMBAR 2.1**

Kerangka Pemikiran



#### **D. Perumusan Hipotesa**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

##### **1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

Dalam jurnal (Kasriana & Indrasari, 2020) mendefinisikan Persepsi kegunaan adalah suatu kepercayaan seseorang untuk menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. Persepsi kegunaan juga bersangkutan dengan efektifitas sistem dan produktifitas dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Kegunaan sistem *e-Filing* tersebut tentunya membuat mereka lebih sering memanfaatkan *e-Filing* secara terus menerus dibandingkan dengan cara manual. Oleh karena itu, tingkat persepsi kegunaan *e-Filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Dalam jurnal (Daryatno, 2017) dalam judul Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi di Jakarta Barat menunjukkan bahwa hasil pengujian variabel persepsi

kegunaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini disebabkan karena *e-Filing* dapat memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh para wajib pajak dalam hal menambah produktivitas dan meningkatkan efektivitas dalam melaporkan pajak. Saat ini para wajib pajak dapat dengan mudahnya memanfaatkan fasilitas *e-Filing* kapanpun asal terhubung dengan internet.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

**H1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing*.**

**2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan bahwa suatu teknologi harus mampu memberikan kemudahan dalam pengoperasiannya. Persepsi kemudahan adalah keyakinan atau penilaian seorang wajib pajak bahwa dalam sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Karena ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya ketika seseorang menilai dan

menyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Rusmanto & Widuri, 2017)

Kemudahan yang diberikan dari suatu sistem *e-filing* tidak hanya kemudahan dalam mempelajarinya, tetapi juga kemudahan pada saat digunakan. Sistem *e-Filing* memberikan kemudahan kepada wajib pajak seperti dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu ke KPP untuk melaporkan SPT tetapi bisa dilakukan dirumah, tempat kerja atau dimana saja. Penggunaan *e-Filing* juga mempermudah wajib pajak agar tidak mengantri pada saat melaporkan SPT dan tidak mengeluarkan biaya untuk datang ke KPP. Dengan adanya *e-Filing* diharapkan wajib pajak mudah dalam pengisian SPT.

Dalam jurnal (Lutfiyanti & Indriyana, 2020) dalam judul Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak orang pribadi menunjukkan hasil persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

**H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing*.**

### **3. Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

Dalam jurnal (Rohmawati et al., 2020) adalah kepuasan artinya bahwa para pengguna *e-Filing* merasa puas akan kehadiran *e-Filing*, kepuasan disebabkan oleh merasa terpenuhinya kebutuhan para pengguna dengan tingkat efisiensi yang di nilai tepat dan dengan efektivitas yang di nilai sangat tepat atas kehadiran *e-Filing* sehingga mengakibatkan peningkatan kepuasan bagi para penggunanya. Dengan hal ini maka di setiap kepuasan bagi pengguna akan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*, oleh karena itu apabila tingkat kepuasan tinggi maka meningkatkan penggunaan *e-Filing*, begitu juga sebaliknya. Apabila peningkatan kepuasan rendah maka terjadi penurunan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

**H3 : Persepsi Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing*.**

### **4. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

Keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan *e-Filing* merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak percaya bahwa dengan

menggunakan *e-Filing* maka resiko kehilangan data atau informasi menjadi sangat kecil dan resiko pencurian rendah serta segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjaga kerahasiaannya. Semakin tinggi tingkat wajib pajak percaya atas keamanan dan kerahasiaan jika menggunakan *e-Filing* maka semakin tinggi pula minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepercayaan wajib pajak atas keamanan dan kerahasiaan saat menggunakan *e-Filing* maka semakin rendah pula minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* tersebut.

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. 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*. Dalam pelaporan 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 (Rangan et al, 2020)

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

**H4 : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing*.**

**5. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

Dari beberapa penelitian sebelumnya (Chairani & Farina, 2021), (Aryani, 2020), (Lutfiyanti & Indriyana, 2020) menghasilkan kesimpulan bahwa Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

**H5 : Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Filing***

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu data berupa angka yang telah diolah atau dianalisis. Misalnya data jumlah seluruh karyawan, karyawan yang memiliki NPWP, dan karyawan yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Sumber data primer ini berupa hasil jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada responden secara langsung dari hasil wawancara dan observasi. Menurut (Sugiyono, 2019) Data Kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka, dapat dinyatakan dan diukur dengan satuan hitung untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis dari data yaitu data kuantitatif yang meliputi nilai dari jawaban kuesioner.

Adapun menurut (Sugiyono, 2019) bahwa :

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Pemilihan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka, yang akan dianalisis menggunakan data statistik dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan pada bab 2.

Data – data statistik tersebut di peroleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yang dituju oleh peneliti. Dimana responden tersebut oleh peneliti telah dianggap memenuhi syarat dan sesuai untuk menjawab kuesioner yang diberikan tersebut, sehingga mereka dianggap layak mengisi kuesioner tersebut untuk mendapatkan data yang diinginkan dan sesuai bagi peneliti.

#### **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu).

Dari penjelasan diatas dapat dikemukakan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam melakukan penelitian setiap peneliti harus mempelajari objek yang akan diteliti dan menentukan langkah – langkah penelitian agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, kemudahan, kepuasan, dan keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* yang terdapat pada wajib pajak di PT Vidiaelok Lestari Garmindo.

## 1. Sejarah Singkat PT. Vidiaelok Lestari Garmino

PT. Vidiaelok lestari garmino adalah sebuah perusahaan yang didirikan oleh Bapak Sufandi Irawan pada tahun 1982, dengan berlokasi di Jl. Raya Daan Mogot No.43 Km.20 Kel. Batu Ceper Kec. Batu Ceper, Tangerang, 15122. Perusahaan ini bergerak dalam bidang industri pakaian jadi (*garment*), yaitu pakaian dewasa dan pakaian anak-anak dengan *brand* EXPAND, EXIT, dan EXIT KIDS. Dengan supplier yang tersebar di matahari *dept store*, ramayana, metro, transmart, yogya, asia dan chandra.

Pada awalnya perusahaan ini bergerak di bidang *ekspor* yang dikirim ke daerah Cina dan Eropa, tetapi pada masa era reformasi tahun 1998 perusahaan ini mengalami keterpurukan karena semua karyawan mengadakan demo untuk kenaikan upah dan mogok kerja. Pada tahun 1999-2000 perusahaan ini vakum. Lalu pada tahun 2001 PT. Vidiaelok Lestari Garmino memulai kembali merintis usahanya secara perlahan-lahan namun pasti dengan kepimimpinanya tetap berada pada Bapak Sufandi Irawan dan untuk pengoperasian di bidang produksi dibantu oleh Bapak Kholik Suwito.

Pada tahun 2005 perusahaan ini mulai mengalami kemajuan yang sangat cepat. Banyak sekali penawaran dari pihak matahari *dept store* maupun toko-toko lain agar PT. Vidiaelok Lestari Garmino bisa menjadi penyedia barang mereka secara besar-besaran.

Dan selama kurun tahun 2008, penjualan mengalami penurunan dan toko–toko mengurangi penawaran untuk masuk ke toko baru, dikarenakan produk yang perusaha jual modelnya tidak terlalu *variatif* dan tidak ada diskon untuk barang-barang yang akan dijual.

Di tahun 2009 akhirnya mengalami kenaikan terus menerus terutama di *brand* EXPAND. Di tahun 2013 perusahaan ini mendapatkan penghargaan di matahari yaitu EXPAND sebagai perkembangan paling tinggi selama satu tahun. Selain itu, perusahaan ini juga mendapat penghargaan dari katalog paloma sebagai penjualan terbaik dan kontribusi distribusi terbaik selama tahun 2012 dan 2014.

## 2. **Visi dan Misi Perusahaan**

### a. Visi PT. Vidiaelok Lestari Garmino

PT. Vidiaelok Lestari Garmino bervisi untuk menjadi Menjadi perusahaan di bidang industri pakaian jadi (garment) yang selalu mengedepankan tujuan dan target perusahaan agar tercapainya kepuasan konsumen.

### b. Misi PT. Vidiaelok Lestari Garmino

PT. Vidiaelok Lestari Garmino akan mengutamakan Menyediakan produk yang sesuai dengan tren yang sedang diminati konsumen, namun tetap menekankan kualitas produksi yang lebih baik.

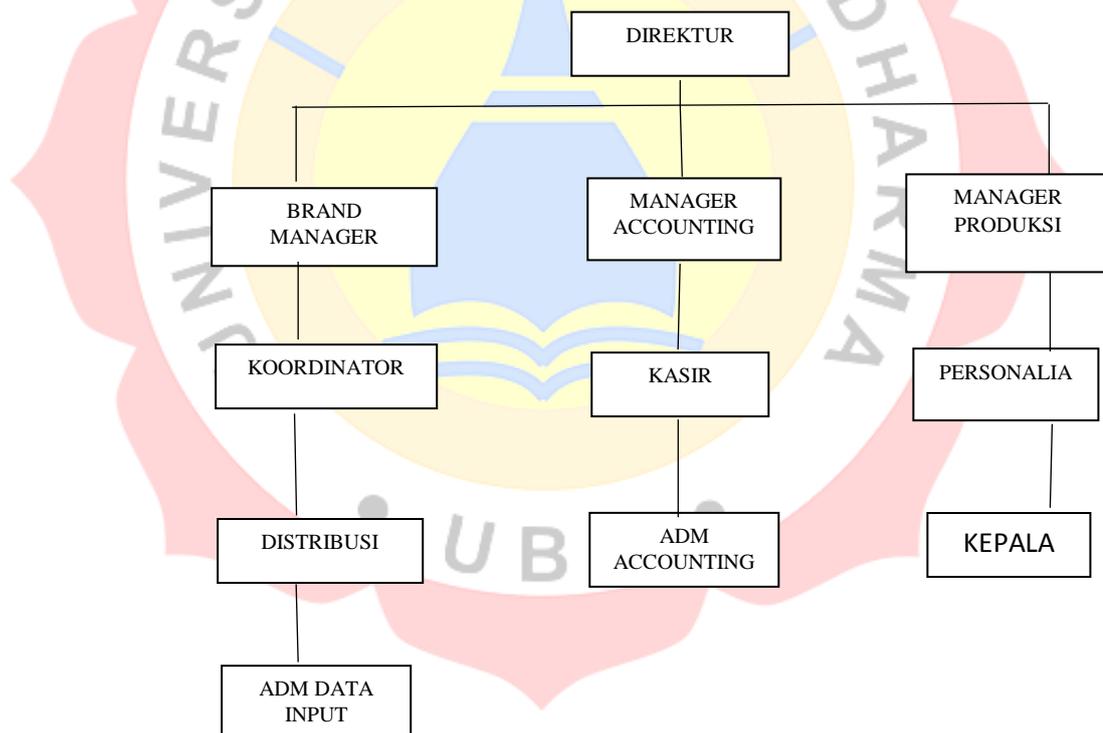
### 3. Struktur Organisasi PT. Vidiaelok Lestari Garmindo dan Fungsi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab setiap tingkat yang berada dalam organisasi tersebut untuk melaksanakan kegiatan perusahaan menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut bentuk struktur organisasi dalam PT. Vidiaelok Lestari Garmindo :

**Gambar III.1**

#### **Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber : PT. Vidiaelok Lestari Garmindo

Berikut ini merupakan fungsi dari masing-masing bagian manajemen perusahaan :

### 1. Direktur

Merupakan pimpinan yang bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan sehari-hari. Memimpin serta membawahi bagian-bagian dalam perusahaan.

### 2. *Brand Manager*

Sebuah posisi yang bertanggung jawab terhadap image keseluruhan dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

### 3. *Manager Accounting*

Memiliki tugas untuk mengkalkulasi, menangani, mencatat, bahkan menganalisa dan membuat strategi perpajakan sehubungan dengan kejadian-kejadian ekonomi perusahaan.

### 4. *Manager Produksi*

Merupakan kepala bagian yang mengawasi serta mengatur jalannya produksi perusahaan. Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap mutu serta kuantitas produk yang dihasilkan sampai dengan proses akhir produksi.

### 5. Koordinator

Bisa disebut juga sebagai eksekutor strategi pemasaran yang sebelumnya dirancang oleh marketer dan direktur. Koordinator bertugas mengawasi kinerja para sales dalam mencapai target penjualan yang telah diberikan.

#### 6. Kasir

Kasir disini berfungsi dan bertugas dalam pemegang kas atau orang yang tugasnya untuk menerima dan membayarkan uang.

#### 7. Personalia

Personalia adalah departemen yang bertugas melaksanakan serangkaian kegiatan pengelolaan SDM pada hal-hal yang terkait administratif guna mengatur hubungan kerja antara perusahaan dan karyawannya, misalnya penggajian, dokumen pendukung karyawan seperti paklaring, surat pengunduran diri, pemecatan, dan juga data absensi.

#### 8. Distribusi

Distribusi merupakan penyaluran hasil produksi berupa barang dan jasa dari produsen ke konsumen.

#### 9. *Adm Accounting*

Seseorang yang memiliki tugas untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan administrasi utang dan piutang.

#### 10. Kepala gudang

Merupakan fungsi kerja dalam sebuah perusahaan baik dalam skala besar maupun kecil yang secara umum bertugas merencanakan, mengkoordinasi, mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan penerimaan, penyimpanan dan persediaan stok barang yang akan didistribusikan.

## 11. Adm Data Input

Berperan untuk bertanggung jawab pada transaksi yang dilakukan oleh toko kepada customer dalam bentuk Bon dan memasukan data penjualan ke dalam sales.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data berupa angka yang telah diolah atau dianalisis. Data kuantitatif yang dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dalam bilangan atau berbentuk angka seperti hasil kuesioner yang telah diisi oleh reponden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan observasi. Peneliti mengumpulkan data langsung dari para responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi penelitian menurut (Sugiyono, 2019) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas

dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Vidiaelok Lestari Garmino yang sudah memiliki NPWP dan melaporkan SPT Tahunan secara *e-Filing*. Populasi dari penelitian ini adalah 130 orang karyawan di PT. Vidiaelok Lestari Garmino.

## 2. Sampel

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2019:127) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel dapat dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya atau representatif (mewakili)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut..

Berdasarkan uraian tersebut, maka untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber: Sugiyono (2019)

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir, yaitu 5 %.

Sehingga untuk jumlah populasi 130 orang, maka perhitungan untuk mencari sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{130}{1 + 130(0,05)^2} = 98,113$$

$$n = 98$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapat angka 98,113 dibulatkan menjadi 98. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 karyawan yang diambil secara acak (*random sampling*).

Berikut responden berdasarkan jabatan yaitu :

**Tabel III.1**

**Sampel Responden Berdasarkan Jabatan**

JABATAN	TOTAL
<i>Brand Manager</i>	4
<i>Manager Accounting</i>	2
<i>Manager Produksi</i>	3
Koordinator	3
Kasir	1
Personalia	1
Distribusi	43
<i>Adm Accounting</i>	18
Kepala Gudang	3
Adm Input	20
Total	98

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan, dan informasi yang dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data menunjuk suatu kata abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah :

## 1. Penelitian Lapangan

Untuk melihat kenyataan yang sebenarnya dari masalah yang ada, diperlukan penelitian untuk memperoleh data primer, yaitu data yang secara langsung kepada pengumpul data. Pada metode ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu:

### a. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung ke PT. Vidiaelok Lestari Garmindo yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh informasi dan data yang akurat. Peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari objek yang sedang diamati untuk sebagai sumber data penelitian.

### b. Dokumentasi

Melakukan pengumpulan data berupa dokumen yang telah diolah oleh staf akunting dan pajak terkait pelaporan SPT karyawan baik secara elektronik (*e-Filing*) maupun manual, dan catatan-catatan lainnya yang terkait dengan penelitian.

### c. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

## 2. Penelitian Kepustakaan

Dalam melaksanakan studi kepustakaan, untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat maupun penemuan-penemuan yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan.

### F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian adalah suatu konsep yang diubah menjadi variabel yang dapat diukur. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini memiliki satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel dependen adalah wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garmino, dan variabel independen adalah persepsi kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*Independen Variable*). Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas tersebut. Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing* di PT. Vidiaelok Lestari Garmino.

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. Tujuan diciptakannya sistem *e-Filing* agar memudahkan dan memberikan keuntungan bagi wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Keuntungan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak yaitu dapat melakukan pelaporan dimana saja, kapan saja selama 24 jam, tidak dipungut biaya ketika mengakses situs DJP, perhitungannya mudah karena sudah menggunakan sistem komputer.

Variabel dependen merupakan penggunaan *e-Filing* menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Intensitas dalam penggunaan *e-Filing* merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan seberapa sering wajib pajak melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*, dalam hal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah menggunakan *e-Filing*.

Untuk mengukur penggunaan *e-Filing* maka digunakan kuesioner dengan lima item pertanyaan yang menggunakan skala likert 5 poin (*5-poin likert scale*) dimulai dari poin 1 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), poin 2 Tidak Setuju (TS), poin 3 Kurang Setuju (KS), poin 4 Setuju (S), poin 5 Sangat Setuju (SS).

## 2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas yaitu variabel yang dapat berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel bebas ini merupakan

yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah :

$X_1$  = Persepsi Kegunaan

$X_2$  = Kemudahan

$X_3$  = Kepuasan

$X_4$  = Keamanan dan Kerahasiaan

a. Persepsi Kegunaan

Variabel persepsi Kegunaan menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Persepsi Kegunaan tingkat dimana individu percaya bahwa penggunaan sistem informasi atau teknologi informasi tertentu akan meningkatkan kinerja hidup maupun pekerjaan pengguna, Persepsi ini didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-Filing*. Namun sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-Filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya. Untuk mengukur variabel persepsi kegunaan digunakan kuesioner yang berskala likert 5 poin dimulai dari poin 1 Sangat Tidak Setuju (STS), poin 2 Tidak Setuju (TS),

poin 3 Kurang Setuju (KS), poin 4 Setuju (S), poin 5 Sangat Setuju (SS).

b. Kemudahan

Variabel persepsi kemudahan menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Persepsi kemudahan didefinisikan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan 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.

Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan dengan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 Sangat Tidak Setuju (STS), poin 2 Tidak Setuju (TS), poin 3 Kurang Setuju (KS), poin 4 setuju (S), poin 5 Sangat Setuju (SS).

c. Kepuasan

Variabel kepuasan pengguna menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kepuasan adalah perasaan senang

atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Untuk mengukur variabel kepuasan pengguna menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 Kurang Setuju (KS), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

d. **Keamanan dan Kerahasiaan**

Variabel keamanan dan kerahasiaan menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Keamanan dan Kerahasiaan didefinisikan tidak adanya bahaya secara fisik maupun non fisik. Keamanan pada *e-Filing* akan dirasakan oleh wajib pajak, yang mana akses pada *e-Filing* yaitu tersedianya *username* dan *password* yang akan digunakan oleh wajib pajak. Kemudian kerahasiaan memiliki maksud yang berarti informasi mengenai pribadi tidak disebarluaskan, agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Tujuan dari pengelolaan keamanan yaitu suatu sistem informasi yang akan dilindungi dan dicegah dari terjadinya resiko tindakan illegal. Sedangkan pada kerahasiaan data yang dijaga kerahasiaannya dan informasi pribadi hanya yang berhak saja yang dapat mengakses informasi tersebut.

Namun sebaliknya jika individu merasa kurang aman dalam penggunaan *e-Filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya. Untuk mengukur variabel keamanan dan kerahasiaan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 Kurang Setuju (KS), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Tabel III.2

Tabel Operasional Variabel

NO	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Depeden Penggunaan <i>E-filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan <i>e-Filing</i> dalam pelaporan pajak</li> <li>2. Menggunakan <i>e-Filing</i> secara terus-menerus</li> <li>3. Memudahkan pekerjaan dalam melaporkan pajak</li> <li>4. Membuat pelaporan selesai tepat waktu</li> <li>5. Melaporkan pajak 24 jam sehari</li> </ol>	Ordinal
2.	Independen Persepsi Kegunaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dipelajari oleh semua Wajib Pajak</li> <li>2. Dapat mempercepat proses pelaporan pajak</li> <li>3. Dapat meningkatkan performa kinerja</li> </ol>	Ordinal

		<p>4. Pelaporan pajak jadi lebih efektif</p> <p>5. Menguntungkan penggunanya</p>	
3.	<p>Independen</p> <p>Persepsi Kemudahan</p>	<p>1. <i>e-Filing</i> sangat fleksibel untuk digunakan</p> <p>2. Mudah dalam mempelajari cara penggunaan <i>e-Filing</i></p> <p>3. Tampilan <i>e-Filing</i> sangat jelas dan mudah dipahami</p> <p>4. Dapat beradaptasi dengan mudah pada sistem <i>e-Filing</i></p> <p>5. Tidak khawatir dalam melakukan kesalahan ketika menggunakan <i>e-Filing</i></p>	Ordinal
4.	<p>Independen</p> <p>Kepuasan</p>	<p>1. Bangga melapor pajak lewat</p> <p>2. <i>e-Filing</i> Memberikan informasi yang dibutuhkan</p> <p>3. Menghemat biaya dan energi</p> <p>4. Puas dalam pelayanan <i>e-Filing</i></p> <p>5. Pelaporan pajak lebih efisien</p>	Ordinal
5.	<p>Independen</p> <p>Keamanan dan Kerahasiaan</p>	<p>1. Percaya dengan menggunakan <i>e-Filing</i> terjaga kerahasiannya</p> <p>2. Merasa bahwa data pelaporan tersimpan dengan aman</p> <p>3. Layanan pelaporan pajak menggunakan <i>e-Filing</i> dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi</p> <p>4. Tidak khawatir dengan masalah</p>	Ordinal

		keamanan <i>e-Filing</i> 5. Permasalahan tingkat keamanan & kerahasiaan dalam <i>e-Filing</i> mempengaruhi dalam ambil keputusan menggunakan <i>e-Filing</i>	
--	--	---	--

Sumber : Olahan Sendiri

### G. Teknis Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2019:206) adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.”

Berdasarkan uraian di atas dapat ditinjau bahwa analisis data dilakukan sebagai upaya untuk mengolah data menjadi informasi. Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Seperti:

#### 1. Uji Statistik Deskriptif

Dilakukannya pengujian statistik deskriptif untuk mengetahui nilai dari mean, maksimum, minimum dan standar deviasi dari sebuah data. Statistik deskriptif bisa digunakan apabila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan

yang berlaku untuk populasi dimana sampel tersebut diambil. Namun jika peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik yang digunakan adalah statistik inferensial. Pada statistik ini dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi.

Menurut Sugiyono (2019, 206) yang dimaksud statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan melakukan pendeskripsian atau penggambaran data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

## **2. Statistik Frekuensi**

Analisis frekuensi digunakan untuk melihat gambaran secara umum karakteristik data responden yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Data responden berisi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jabatan.

## **3. Uji Kualitas Data**

Pengujian kualitas data penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas merupakan syarat yang harus dilakukan dalam penelitian

kuantitatif yang bersumber dari data primer menggunakan alat ukur kuesioner (Sugiyono, 2019:175-176).

Sugiyono (2019:177) menambahkan bahwa instrumen penelitian yang baik adalah alat ukur yang digunakan telah “*Valid*”, yaitu mengukur apa yang hendak di ukur (ketepatan) dan “*Reliabel*”, dimana alat ukur yang digunakan dapat menghasilkan data yang sama (konsisten).

**a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk analisis *item* kuesioner, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada *item* yang tidak memenuhi syarat, maka *item* tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Adapun syarat dalam uji validitas yang dikemukakan oleh (Ghozali, 2018) yang harus terpenuhi adalah Pengujian validitas ini menggunakan korelasi pearson (*pearson correlation*) dengan membandingkan  $r$  yang dihitung dengan  $r$  yang ada ditabel.

- 1) Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dianggap tidak valid).

- 2) Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dianggap valid).

#### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali.

Pengujian tingkat reliabilitas instrument dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Menurut (Ghozali, 2018) Tingkat reliabilitas diuji dengan uji reliabilitas statistics dan melihat pada nilai Cronbach's Alpha dengan  $r$  table. Dasar pengambilan keputusan uji realibilitas :

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini akan menghasilkan nilai parameter yang lebih sah atau terpercaya bila pengujian ini terpenuhi. Dengan terpenuhinya asumsi – asumsi klasik yang ada maka suatu variabel layak digunakan untuk tujuan memprediksi variabel lainnya. Terdapat tiga cara untuk menguji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

**a. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2018, 154) Uji normalitas data yang dilakukan untuk mengetahui bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Analisis grafik yang handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data *residual* akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari *residualnya*,

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji ini digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya *Variance Inflation Factor (VIF)*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Kriteria untuk menentukan apakah terjadi multikolinieritas atau tidak adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *Tolerance*  $< 0.1$  dan nilai *VIF*  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai *Tolerance*  $> 0.1$  dan nilai *VIF*  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018, 134) Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Pada uji ini, hasil dapat dilihat menggunakan *scatterplot*, yang berupa titik-titik meyebar secara acak, baik diatas, maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu secara beraturan. Dapat disimpulkan, bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

## 5. Uji Analisis

### a Uji Analisis Regresi Berganda

Tujuan dari analisis regresi adalah untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis regresi linear berganda karena pengukuran pengaruh antar variabel melibatkan lebih dari satu variable bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ).

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, yaitu dengan melihat pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* dengan menggunakan program SPSS.

Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Penggunaan *e-Filing*

X<sub>1</sub> : Persepsi Kegunaan

X<sub>2</sub> : Persepsi Kemudahan

X<sub>3</sub> : Persepsi Kepuasan

X<sub>4</sub> : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

e : Error

#### **b Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut Ghozali (2018), korelasi sempurna Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Menurut Sugiyono (2019:258) mengenai uji statistik t adalah Uji statistik t atau uji signifikan parameter individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.”

Menurut (Ghozali, 2018) Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , kemudian nilai signifikansi lebih kecil dari derajat signifikansi maka hipotesis alternatif diterima. Adapun penerimaan atau penolakan hipotesis dalam uji t berdasarkan pada kriteria berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2019:257) Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan oleh variabel independen (X) terhadap Variabel dependen (Y).

Penolakan atau penerimaan hipotesis berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai  $F_{Hitung} \leq F_{tabel}$  dan nilai Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka, suatu variabel independen secara bersama – sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai  $F_{Hitung} \geq F_{tabel}$  dan nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka, suatu variabel independen secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.