



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Bab dua dari skripsi adalah kajian pustaka yang akan menjelaskan landasan teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Landasan teoritis yang berisi teori-teori yang relevan untuk mendukung pembahasan analisis penelitian. Penelitian terdahulu yang berisikan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dijalankan yang dapat diperoleh dari tulisan di jurnal atau penelitian sebelumnya.

Selanjutnya terdapat kerangka pemikiran yang merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran berisi pemetaan kerangka teoritis yang diambil dari konsep-konsep atau teori-teori, atau penelitian terdahulu, berupa skema dan uraian singkat. Kemudian yang terakhir adalah hipotesis yang merupakan anggapan sementara yang perlu dibuktikan dalam penelitian.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986 dan dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya (Junawan & Damanik, 2018).



TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk ini. Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan keduanya mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku. Pengguna teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Persepsi kebermanfaatan juga mempengaruhi persepsi kemudahan tetapi tidak sebaliknya. Pengguna sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pengguna merasa bahwa sistem masih berguna (Junawan & Damanik, 2018).

## 2. Pajak

### a. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2018:3), menjelaskan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### b. Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2019:3), terdapat dua fungsi pajak, yaitu:



(1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Pajak juga berfungsi sebagai sumber keuangan negara.

(2) Fungsi *Regularend* (Mengatur)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2019:11), sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

(1) *Official Assesment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada aparat pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang tiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

(2) *Self Assesment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

(3) *With Holding System*, yaitu 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 perpajakan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Wajib Pajak



#### a. Pengertian Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa:

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Sedangkan menurut Siti Resmi (2019:75), menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif sehubungan dengan pemilikan nomor wajib pajak, wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dibawah penghasilan tidak kena pajak tidak wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.

#### b. Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, berikut ini syarat-syarat agar bisa menjadi WP patuh:

- (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- (3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**4. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Mardiasmo (2018:35), menjelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak, dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

**b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Mardiasmo (2018:35), menjelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi bagi wajib pajak penghasilan sebagai sarana untuk melaporkan pajak terutang mereka dan mempertanggungjawabkan jumlah pajak yang terutang sebenarnya dan berfungsi 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; 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 yang berlaku.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 5. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### a. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Mardiasmo (2018:29), menjelaskan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

#### b. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Mardiasmo (2018:29), menjelaskan bahwa fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- (1) Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.
- (2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

## 6. Pajak Penghasilan (PPh)

### a. Pengertian Pajak Penghasilan (PPh)

Pengertian pajak penghasilan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 1, disebutkan bahwa:

“Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.”

Menurut Menurut Siti Resmi (2019:88) Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Subjek Pajak Penghasilan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan pada Pasal 2 ayat 1, yang menjadi subjek pajak adalah:

- (1) a. Orang pribadi;
  - b. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak;
- (2) Badan; dan
- (3) Bentuk usaha tetap.

c. Objek Pajak Penghasilan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan pada Pasal 4 ayat 1, menjelaskan bahwa yang menjadi objek pajak penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

7. **E-Filing**

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Direktur Jenderal Pajak pada pasal 1 angka 8, menjelaskan bahwa *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Pada pasal 1 angka 9, dijelaskan bahwa SPT *e-Filing* adalah SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan wajib pajak melalui *e-filing*. Saluran *e-filing* meliputi (Pasal 7 angka 1):

- a. Laman Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Laman penyalur SPT Elektronik.
- c. Saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk wajib pajak tertentu.
- d. Jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak.
- e. Saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

## 8. Persepsi

Menurut Slameto (2015) dalam Junawan & Damanik (2018), menjelaskan bahwa Persepsi adalah suatu proses yang menyangkut masuknya suatu pesan ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia yang terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan”. Sedangkan pengertian persepsi menurut Sugiharto,dkk (2007:8) dalam Junawan & Damanik (2018), menjelaskan bahwa persepsi adalah kemampuan otak untuk menerjemahkan stimulus atau proses menerjemahkan stimulus ke indera manusia.

### a. Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Davis (1989), menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan





meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh.

Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *e-filing* pada penelitian ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Menurut Venkatesh & Davis (2000:201), membagi dimensi persepsi kebermanfaatan sebagai berikut:

- (1) Penggunaan sistem mampu mengembangkan kinerja individu (*improves job performance*).
- (2) Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*).
- (3) Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja individu (*enhances effectiveness*).
- (4) Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

#### b) Persepsi Kemudahan

Menurut Davis (1989), menjelaskan bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari suatu usaha (*free of effort*). Bebas dari suatu usaha dapat diartikan seperti pada saat seseorang menggunakan suatu sistem, orang tersebut hanya membutuhkan waktu yang sedikit untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem yang digunakan itu sederhana, tidak rumit, mudah untuk dimengerti, dan dipahami.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Venkatesh & Davis (2000:201), membagi dimensi persepsi kemudahan

© sebagai berikut:

- (1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- (2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- (3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*).
- (4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### c. Persepsi Kepuasan

Menurut Seddon & Kiew (1996), menjelaskan bahwa persepsi kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut ada akibat dari adanya interaksi dengan sistem informasi tersebut.

Menurut Mohamed N,dkk (2009) dalam Claudia (2015) membagi dimensi persepsi kepuasan sebagai berikut:

- (1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
- (2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
- (3) *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *userfriendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## B Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil rangkuman mengenai beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan variable-variabel yang bervariasi namun masih berkaitan dan dapat menjadi acuan untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*.

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

<b>1. Junawan dan Kurnia Sari Damanik</b>	
Tahun Penelitian	2018
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak.</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Karyawan PT. Accentuates Cabang Medan.</li> <li>• Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Negatif Tidak Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak pada Karyawan PT. Accentuates Cabang Medan</li> </ul>
<b>2. Rochmatul Anisa dan Dwi Suprajitno</b>	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak di Kebumen
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak.</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di Kebumen</li> </ul>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persepsi Kebermanfaatan Tidak Berpengaruh Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di Kebumen</li> </ul>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>3. Nurul Citra Noviandini</b>	
Tahun Penelitian	2012
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di Yogyakarta
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak.</li> <li>Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Berperngaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak di Yogyakarta

<b>4. Anastasia Lizkayundari dan Febrian Kwarto</b>	
Tahun Penelitian	2018
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i> (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng)
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel Independen: Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak.</li> <li>Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persepsi Manfaat dan Kepuasan Wajib Pajak Bepengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> di KPP Pratama Cengkareng</li> <li>Pemahaman Wajib Pajak dan Kemudahan Penggunaan Tidak Berpengaruh pada Penggunaan <i>E-Filing</i> di KPP Pratama Cengkareng</li> </ul>

<b>5. Isnaeni Putri Lutfiyanti dan Indriyana Widyastuti</b>	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan</li> <li>Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan secara Simultan Memiliki Pengaruh secara Positif terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>6. Hani Chairani dan Khoirina Farina</b>	
Tahun Penelitian	2021
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Wajib Pajak UMKM
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, serta Keamanan dan Kerahasiaan</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan serta Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Wajib Pajak UMKM.
<b>7. Rinda Wangsa dan Baru Harahap</b>	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak di Kota Batam
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	Terdapat Pengaruh secara Simultan antara Variabel Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>
<b>8. Muyes Sarroh dan Fidiana</b>	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> KPP di Pratama Surabaya Wonocol
<b>9. Rusmanto dan Ria Widuri</b>	
Tahun Penelitian	2017
Judul Penelitian	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)
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Tentang Kebermanfaatan <i>E-Filing</i>, Persepsi Tentang Kemudahan Pengguna <i>E-Filing</i>, dan Persepsi Tentang Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i></li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajak</li> </ul>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil Penelitian	Persepsi Tentang Kebermanfaatan <i>E-Filing</i> , Persepsi Tentang Kemudahan Pengguna <i>E-Filing</i> , dan Persepsi Tentang Kepuasan Pengguna <i>E-Filing</i> Secara Signifikan Berpengaruh Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajak
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>10. Ay Maryani</b>	
Tahun Penelitian	2016
Judul Penelitian	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i>
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan penggunaan, dan Kepuasan Pengguna</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Berpengaruh Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i></li> <li>• Persepsi Kemudahan Tidak Berpengaruh Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>

<b>11. Nurjannah</b>	
Tahun Penelitian	2017
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan, dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan di Dumai
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan.</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan Fasilitas <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kemudahan, Kepuasan, dan Kecepatan Berpengaruh Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i></li> <li>• Persepsi Kebermanfaatan dan Keamanan &amp; Kerahasiaan Tidak Berpengaruh Terhadap Penggunaan Fasilitas <i>E-Filing</i></li> </ul>

<b>12. Lestari dan Kholis</b>	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak, Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta)
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Pemahaman Pajak, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial, dan Kesiapan Teknologi Informasi.</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i></li> <li>• Persepsi Pemahaman Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial, dan Kesiapan Teknologi Informasi Tidak Berpengaruh Terhadap Penggunaan Fasilitas <i>E-Filing</i></li> </ul>

Hak cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



13. Kasriana dan Arum Indrasari	
Tahun Penelitian	2020
Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>
Variabel Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></li> </ul>
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Berpengaruh Signifikan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i></li> <li>• Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Penggunaan Fasilitas <i>E-Filing</i></li> </ul>

### C. Kerangka Pemikiran

#### 1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik dalam menggunakannya. Besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin besar manfaat yang diperoleh semakin banyak pengguna *e-filing*, sebaliknya semakin kecil manfaat yang diperoleh maka semakin sedikit pengguna *e-filing* (Rusmanto & Widuri, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Junawan & Damanik (2018), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.



## 2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Persepsi kemudahan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan penyampaian SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan (Situmorang, 2016). 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).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2020) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

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

Menurut Seddon & Kiew (1996), menjelaskan bahwa persepsi kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut ada akibat dari adanya interaksi dengan sistem informasi tersebut. Berdasarkan pengertian persepsi kepuasan pengguna tersebut, maka dapat didefinisikan persepsi kepuasan pengguna adalah suatu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

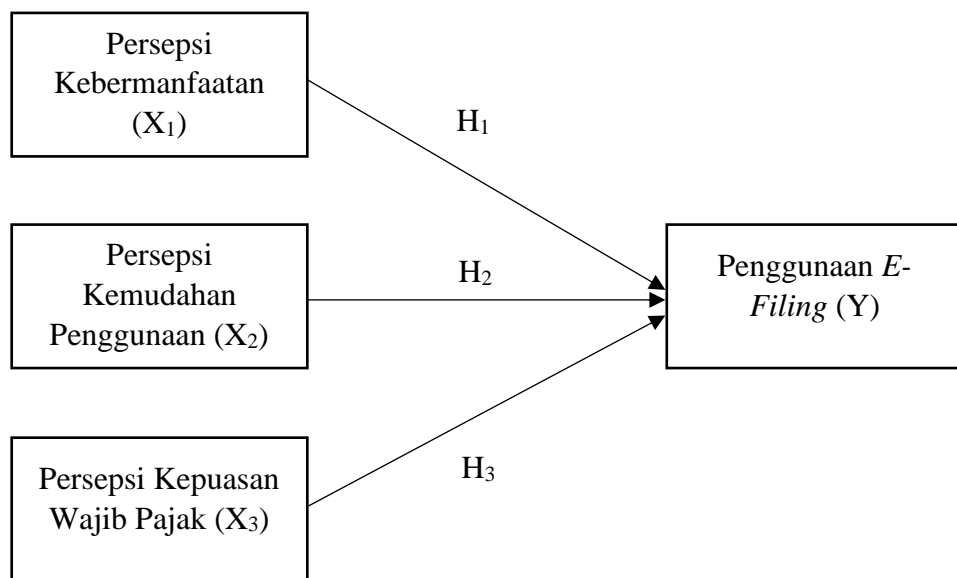


tingkatan rasa seorang wajib pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filing*. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* maka semakin banyak yang menggunakan, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-filing* maka semakin sedikit yang menggunakan (Rusmanto & Widuri, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Junawan & Damanik (2018), Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), Rusmanto & Widuri (2017), dan Maryani (2016) yang menemukan bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari landasan teori dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

H<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

H<sub>3</sub>: Persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.