



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat diandalkan oleh pemerintah. Salah satu cara pemerintah dalam mengetahui besaran penerimaan pajak ialah dengan melihat catatan masuk atas pelaporan pajak masyarakat. Demi meningkatkan kepatuhan masyarakat baik dalam hal membayar atau melapor pajak, pemerintah rela untuk melakukan reformasi perpajakan yang diharapkan membantu memudahkan masyarakat dalam kegiatan perpajakan mereka. Selain faktor dari luar, tentunya ada faktor dari dalam diri setiap masyarakat untuk taat dalam menjalankan kegiatan perpajakannya.

Oleh karena itu pada bagian tinjauan Pustaka akan dijelaskan mengenai teori-teori yang menjelaskan, hubungan faktor internal dan faktor eksternal dan reformasi perpajakan dalam bidang elektronik. Selain itu, akan dijelaskan teori mengenai perpajakan dan penelitian terdahulu yang memiliki penelitian serupa, sehingga dapat disusun hipotesis yang menjadi teori yang perlu diungkapkan kebenarannya.

A. Tinjauan Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Johannes Kock dalam bukunya yang berjudul *The Technology Acceptance Model (TAM). An Overview* mengungkapkan bahwa TAM merupakan sebuah teori mengenai sistem informasi. (2017:2). *The Technology Acceptance Model* merupakan teori pengembangan yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA yang digagas oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Penelitian yang dilakukan oleh Ajzen dan Fishbein dalam Mohammad Chuttur (2009) mengungkapkan teori bahwa perilaku nyata seseorang dapat ditentukan dengan

mempertimbangkan perilaku terdahulu bersamaan dengan keyakinan yang dimilikinya akan sesuatu yang akan dicapai dengan perilaku tertentu.

Fred Davis (1989) mengajukan *Theory Acceptance Model* diungkapkan pertama kali pada tahun 1989 yang akan menjadi tesisnya yang berjudul *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : theory and results*, dengan tujuan menemukan ukuran yang lebih baik dalam memprediksi dan menjelaskan mengenai penggunaan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Davis memiliki fokus terhadap dua konstruksi teoritikal yakni, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dimana kedua teori tersebut merupakan pondasi dari penggunaan sistem.

Persepsi kebermanfaatan atau *perceived usefulness* Davis (1989) mendefinisikannya sebagai, tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan membantu meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Jika sebuah sistem dianggap memiliki kebermanfaatan yang tinggi, maka pengguna akan mempercayai tentang adanya hubungan penggunaan kinerja yang positif (1989).

Persepsi Kemudahan atau *perceive ease of use* didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan bebas dari upaya atau bebas dari kesulitan ataupun usaha yang keras. Davis meyakini bahwa aplikasi yang mudah untuk digunakan, memiliki kemungkinan yang tinggi untuk diterima oleh pengguna.

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

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Mengutip dari Chuttur (2009) *Theory Acceptance Model* kemudian berkembang pada saat Davis, Bagozzi, dan Washaw melakukan penelitian kembali. Ketiganya memasukkan *behavioral intention* menjadi variabel yang akan dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Davis, Bagozzi, dan Washaw mendapatkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang besar terhadap niat perilaku seseorang menggunakan sistem. Namun, persepsi kemudahan memiliki pengaruh kecil walaupun signifikan terhadap niat perilaku pengguna dan akan mereda seiring berjalannya waktu. Berbagai penelitian pun dilakukan di berbagai negara mengenai persepsi kemudahan dan kebermanfaatan terhadap niat perilaku penggunaan suatu sistem, banyak penelitian tersebut menghasilkan pernyataan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap niat perilaku penggunaan sistem.

Pada tahun 2002 Brown, Massey, Montoya-Weiss, dan Burkman dalam Chuttur (2009) melakukan studi kasus untuk mereplika TAM di dunia perbankan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Davis dimana sistem digunakan secara sukarela, Brown Massey, Motoya-Weiss, dan Burkman meneliti pengguna yang menggunakan sistem sebagai kewajiban. Hasil dari penelitian pun menunjukkan perbedaan yang nyata dimana persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem sebagai sebuah kewajiban. Berbanding terbalik dengan sistem yang digunakan secara sukarela, dimana hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan yang memiliki pengaruh signifikan dibandingkan dengan persepsi kemudahan (Chuttur, 2009) .

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.



2. Teori Atribusi

Moorhead dan Griffin (2013:75-76) dalam bukunya yang berjudul *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, mendefinisikan teori atribusi sebagai seseorang mengamati perilaku dan setelahnya memberikan atribut penyebab terhadapnya. Dengan arti lain, seseorang akan berusaha untuk menjelaskan mengenai alasan orang lain berperilaku dengan cara tertentu, dimana proses atribusi sendiri dipengaruhi oleh persepsi-persepsi yang berbeda antar tiap individu. Moorhead dan Griffin berpendapat bahwa proses atribusi seseorang akan mengamati perilaku dirinya sendiri ataupun perilaku orang lain. Setelahnya, akan dilakukan evaluasi terhadap perilaku yang telah diamati berdasarkan tiga hal yakni, konsensus yang berarti tingkatan perilaku yang sama oleh pribadi yang berbeda dalam situasi yang sama. Konsistensi berarti perilaku yang sama dengan pribadi yang sama namun diwaktu yang berbeda. Terakhir merupakan kekhasan, dimana seseorang berperilaku sama dengan cara yang sama namun disituasi yang berbeda.

Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2006:123) berpendapat bahwa, teori atribusi merupakan teori yang membahas mengenai bagaimana persepsi seseorang terhadap suatu peristiwa yang belum benar-benar terjadi dapat mempengaruhi perilakunya. Seseorang akan melakukan analisis mengapa suatu kejadian dapat terjadi, dan hasil dari analisis tersebut akan digunakan seseorang untuk bertindak di masa depan. Teori atribusi juga dapat disesuaikan sesuai dengan kejadian yang akan terjadi di masa mendatang, setelah seseorang mengetahui alasan dari kejadian yang sedang terjadi. Teori atribusi memiliki keunikan yakni

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

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.



dimana seseorang dapat melakukan tindakan serupa pada peristiwa yang berbeda.

Buku yang berjudul *Psikologi* Wade & Tavis (n.d. :293) menjelaskan, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan mengenai bahwa manusia sering kali memiliki motivasi untuk memberikan alasan mengenai perilaku yang mereka lakukan, baik kepada dirinya ataupun orang lain dengan didasari pada faktor eksternal ataupun internal. Atribusi situasional merupakan perilaku yang muncul ketika seseorang berusaha memberikan alasan mengenai perilakunya berdasarkan situasi yang tengah dihadapi, yang berasal dari luar diri. Sedangkan atribusi disposisional merupakan perilaku yang muncul ketika seseorang mencoba memberikan alasan mengenai perilakunya, yang didasari dari dalam diri sendiri seperti motif pribadi atau sifat bawaan.

3. Persepsi

Persepsi menurut Kamus Besar Psikologi, Fahmi (2020:11) dalam merupakan sebuah proses mengamati yang dilakukan oleh seseorang terhadap lingkungan sekitar melalui panca indera hingga menyadari semua yang ada dan terjadi di lingkungannya.

a. Persepsi Kebermanfaatan

Ula, Wardan, dan Widyaningsih (2021:37) mengungkapkan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan padangan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memahami penggunaan teknologi dalam hal ini *e-registration* yang dipercaya mampu meningkatkan kinerja diri.

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.



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.

Fred Davis (1989) dalam tesisnya juga mengungkapkan persepsi kebermanfaatan merupakan tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan membantu meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

b. Persepsi Kemudahan

Silalahi dan Chairina (2023:113) berpendapat persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh pengguna bahwa teknologi yang digunakan secara mudah dapat dimengerti dan digunakan.

Fred Davis (1989) sendiri mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan bebas dari upaya atau bebas dari kesulitan ataupun usaha yang keras.

4. Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1(1) adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seorang ahli ekonomi Inggris yang terkenal di Amerika Prof H.C. Adams dalam Rahayu (2009:22) mengungkapkan dalam bukunya yang berjudul *The Science of Finance* pajak merupakan kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada kekuasaan publik.



Edwin Robert Anderson Seligman dalam Nurmantu (2005:12) mendefinisikan pajak sebagai (terjemahan) kontribusi wajib dari masyarakat kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran demi kepentingan bersama tanpa merujuk pada pengeluaran tertentu.

5. Fungsi Pajak

Menurut Dr. Waluyo, M.Sc., Ak.(2018:6) Dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Indonesia* terdapat dua fungsi pajak, yakni:

1) Fungsi Penerimaan

Pembiayaan atas pengeluaran yang dilakukan oleh pemerintah akan dibiayai menggunakan pajak sebagai sumber dana.

2) Fungsi Mengatur

Dalam bidang ekonomi atau sosial pajak menjadi salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan.

6. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Indonesia* Waluyo (2018:17) mengemukakan terdapat tiga sistem pemungutan pajak di Indonesia, antara lain:

1) Sistem Official Assesment

System Official Assesment merupakan sistem dimana pemerintah (fiskus) memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang.

2) Sistem Self Assessment

Sistem *Self Assessment* merupakan sistem dimana wajib pajak diberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab dalam

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.



menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang yang harus dibayar.

3) Sistem *Withholding*

Sistem *Withholding* merupakan sistem dimana pemberian wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak terutang wajib pajak.

7. Wajib Pajak

7.1 Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang, Wajib Pajak merupakan 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. Menurut Ririhena (2021:95), wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan telah memenuhi kewajiban subyektif dan obyektif .

7.2 Hak Wajib Pajak

Ratnawati & Indah (2015:43) dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Perpajakan* menjelaskan hak-hak yang dapat diperoleh oleh wajib pajak selama melaksanakan kegiatan perpajakannya, antara lain:

- 1) Wajib pajak memiliki hak untuk meminta bukti pemotongan kepada pemotong pajak.



- 2) Wajib pajak memiliki hak untuk menyampaikan keberatan dalam bentuk surat yang ditunjukkan kepada Direktur Jenderal Pajak.
- 3) Wajib pajak memiliki hak untuk mengajukan permohonan banding secara tertulis kepada Badan Peradilan Pajak atas keberatannya yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menggunakan Bahasa Indonesia disertai alasan.

7.3 Kewajiban Wajib Pajak

Merujuk pada UU Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas UU Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Dr. Moh. Taufik, MM, MH (2022:17-18) merumuskan kewajiban seorang wajib pajak yang harus dilaksanakan guna memenuhi kegiatan perpajakannya. Adapun kewajiban tersebut, yakni:

- 1) Wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Wajib pajak wajib untuk membayar, memungut atau memotong, dan melaporkan pajak terutang.
- 3) Wajib pajak memiliki kewajiban untuk menunjukkan dan meminjamkan dokumen terkait dalam hal pemeriksaan, serta wajib hadir saat dilakukan pemeriksaan.
- 4) Wajib pajak memiliki kewajiban untuk memberikan data yang diperlukan oleh Kantor Pelayanan Pajak.

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

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.



8. Surat Pemberitahuan (SPT)

8.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Pasal 1 huruf n sttd Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Surat Pemberitahuan merupakan surat yang berisi pemberitahuan kepada wajib pajak, bahwa jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah yang sudah dibayar, dan/atau dipungut, dan/atau dipotong.

8.2 Jenis-Jenis SPT

Surat Pemberitahuan memiliki dua jenis, seperti yang diungkapkan oleh Trisni Suryarini dan Tarsis Tarmudji (2012:10) dalam bukunya yang berjudul *Pajak di Indonesia*. Adapun dua jenis SPT tersebut:

1) SPT Masa

SPT Masa merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk pelaporan hasil perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu masa pajak.

2) SPT Tahunan

SPT Tahunan merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pelaporan hasil perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak

8.3 Cara Penyampaian SPT

Mengutip Sutanto (2014:21-22) dari cara yang dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam menyampaikan SPT, antara lain:

- 1) Melalui POS kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar. Dimana tanda bukti dan tanggal penerimaan SPT



sama dengan tanda bukti dari kantor pos, dengan sumsi SPT sudah lengkap.

- 2) Melalui Jasa pengiriman swasta atau jasa kurir lainnya yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar.
- 3) Menggunakan e-filing melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) ataupun Penyedia Jasa ASP (*Application Service Provider*).

9. Pengertian e-Filing

Pengertian e-Filing terdapat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009 Pasal 1, yakni e-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real-time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Provider Service* (APS).

10. Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

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

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. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Sosialisasi Pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini mengacu kepada penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

1	Made Ayu Chandra Dewi (2019)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing.
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan pengguna e-filing di KPP Pratama Gianyar
	Variabel Independen	Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan (X2) Keamanan dan Kerahasiaan (X3) Kesiapan Teknologi dan Informasi (X4) Kepuasan dan Pengguna (X5)
	Variabel Dependen	Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing (Y)
2	Ani Lestari & Nur Kholis (2020)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak, Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta)
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Badan pengguna e-filing yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



1	Variabel Independen	Persepsi Pemahaman Pajak (X1) Persepsi Kebermanfaatan (X2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X3) Faktor Sosial (X4) Kesiapan Teknologi Informasi (X5)
	Variabel Dependen	Penggunaan E-Filing (Y)
3	Kesimpulan	Pemahaman Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial, dan Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Penggunaan E-Filing. Namun, Persepsi Kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap Penggunaan E-Filing.
	Nurul Mahmudah and Ely Kartikaningdyah (2020)	
3	Judul Penelitian	<i>The Effect of Perception of Utilization, Perception of Easy of Use and Taxpayer Satisfaction on E-Filing Use by Tax Payer.</i>
	Objek Penelitian	<i>Employees at the Telecommunication company in Batam.</i>
	Variabel Independen	Perception of Usefulness (X1) Perception of Ease of Use (X2) User Satisfaction (X3)
	Variabel Dependen	<i>The Use of e-Filing (Y)</i>
	Kesimpulan	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Perception Usefulness and Perception of ease of use had a positive effect of the use of e-Filing.</i> 2) <i>Use satisfaction has no effect of the use of e-Filing.</i> 3) <i>Perception of Usefulness, Perception of Ease of Use , and User Satisfaction simultaneously influence of the use of e-Filing.</i>
4	Kasriana dan Arum Indrasari (2020)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Labuhanbatu Selatan
	Variabel Independen	Persepsi Kegunaan Persepsi Kemudahan Persepsi Kepuasan
	Variabel Dependen	Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)
	Kesimpulan	Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan E-filing, sedangkan Kepuasan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan E-Filing.
5	Anif Fajriatul Munazaim, Supri Wahyudi Utomo, dan Liana Vivin Wihartanti (2020)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Kelayakan Sistem, Pemahaman Iptek, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Efektivitas Penggunaan E-Filing Di Kpp Pratama Madiun
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang pribadi (Karyawan Swasta) di KPP Pratama Madiun

1. Dilarang menyalin 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.



	Variabel Independen	Kelayakan Sistem Pemahaman IPTEK Sosialisasi Perpajakan
	Variabel Dependen	Efektivitas Penggunaan E-Filing
	Kesimpulan	Pemahaman IPTEK tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan E-Filing, sedangkan Kelayakan Sistem dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Efektivitas Penggunaan E-Filing.
1	Chintya Apriliani, Suharno, dan Bambang Widarno (2020)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna E-Filing di KPP Pratama Surakarta
	Objek Penelitian	Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Surakarta
	Variabel Independen	Kualitas Sistem Informasi (X1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) Persepsi Manfaat (X3)
	Variabel Dependen	Kepuasan Penggunaan (Y)
	Kesimpulan	Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna E-Filing.
6	Gede Mahaputra Chrisandita dan I Made Sukartha (2021)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan E-Filing
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Depnasar Timur
	Variabel Independen	Persepsi Kebermanfaatan (X1) Persepsi Kemudahan (X2) Persepsi Efisien (X3)
	Variabel Dependen	Penggunaan e-Filing (Y)
	Kesimpulan	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi efisiensi berpengaruh positif terhadap Penggunaan e-Filing.
7	Ekalia Ambar Budiatin dan Sri Rustiyansih (2021)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Di Kota Madiun (Studi Kasus Di Kpp Pratama Madiun)
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun
	Variabel Independen	Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan (X2) Faktor Sosial (X3) Kondisi yang Memfasilitasi (X4)
	Variabel Dependen	Minat Penggunaan E-Filing (Y)
	Kesimpulan	Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Faktor Sosial tidak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan E-Filing, sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.



		Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh terhadap Minat Penggunaan E-Filing.
9	Syafrizal, Shinta Ningtyas Nazar, Rosita Wulandari, dan Ali Mubarak (2021).	
	Judul Penelitian	<i>Security and Privacy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Against Annual SPT Reporting Through E-Filing in Tangerang Selatan Regency, Banten.</i>
	Objek Penelitian	<i>Lecturers at Pamulang University</i>
	Variabel Independen	<i>Security and Privacy (X1) Perceived Usefulness (X2) Perceived Ease of Use (X3)</i>
	Variabel Dependen	<i>Annual SPT Reporting Through e-Filing (Y)</i>
	Kesimpulan	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Perceived of Usefulness has an effect on Reporting Through e-Filing.</i> 2) <i>Security & Privacy and Perceived Ease of Use had no effect on Reporting Through e-Filing.</i> 3) <i>All independent variables simultaneously influence the dependant variable.</i>
10	Martina Mercyana Metan dan Khalisah Visiana (2022)	
	Judul Penelitian	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Penerapan E-Filing Dan E-Biling Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi
	Objek Penelitian	Wajib Pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
	Variabel Independen	Sosialisasi Perpajakan (X1) Tingkat Pemahaman Perpajakan (X2)
	Variabel Dependen	Penerapan E-Filing dan E-Biling (Y) Pemahaman Internet (Z)
	Kesimpulan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sosialisasi Perpajakan, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Pemahaman Internet berpengaruh terhadap Penerapan E-Filing dan E-Biling. 2) Pemahaman Internet tidak dapat memoderasi Sosialisasi Perpajakan terhadap Penerapan E-Filing dan E-Biling. 3) Pemahaman Internet tidak memberikan pengaruh pada Tingkat Pemahaman Perpajakan terhadap Penerapan E-Filing dan E-Biling.
11	Afriзал Tahar, Hosan Alden Riyadh, Hafiez Sofyani, dan Wahyu Eko Purnomo (2020).	
	Judul Penelitian	<i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness.</i>
	Objek Penelitian	<i>Employees in the branch office of PT Accentuates Medan.</i>
	Variabel Independen	<i>The Perception Of The Usefulness Of (X1) The Perception Of Ease Of Use (X2) The Perception Of Satisfaction (X3)</i>
	Variabel Dependen	<i>The Use of E-filing (Y)</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



<p>1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Kesimpulan</p> <p>© Hak cipta milik</p>	<p>1) <i>Perception of the usefulness and Perception User Satisfaction had a positive effect on the use e-Filing for the employees.</i></p> <p>2) <i>Perception Ease of Use has a negative effect on the use e-Filing for the employees.</i></p> <p>3) <i>Perception Usefulness, Perception Ease of use, and Perception User Satisfaction together positive effect on the use e-Filing for the employees.</i></p>
<p>12</p>	<p>Imelda Sinaga, Victoria Ari Palma Akadiati, dan Agnes Susana Merry Purwanti (2022)</p>	
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Judul Penelitian</p>	<p>Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Objek Penelitian</p>	<p>Guru dan karyawan SMA dan SMK YADIKA Bandar Lampung</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Variabel Independen</p>	<p>Persepsi Kemudahan (X1) Persepsi Kebermanfaatan (X2) Kepatuhan Wajib Pajak (X3)</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Variabel Dependen</p>	<p>Penggunaan e-Filing (Y)</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Kesimpulan</p>	<p>1) Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-Filing</p> <p>2) Persepsi Kemudahan dan Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan e-Filing.</p>

C. Kerangka Pemikiran

Saat ini, pemerintah berupaya untuk meningkatkan penggunaan e-Filing oleh setiap wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan mereka. Namun, keinginan untuk menggunakan e-Filing dapat ditentukan oleh faktor eksternal ataupun internal. Faktor internal seperti persepsi kebermanfaatan atau persepsi kemudahan dalam beberapa penelitian menunjukkan pengaruh baik positif ataupun negatif terhadap penggunaan e-Filing. Oleh karena itu, diperlukan faktor eksternal yang diharapkan dapat ikut memengaruhi penggunaan e-Filing oleh wajib pajak, dalam hal ini adalah sosialisasi perpajakan yang tengah dijalankan oleh pemerintah.



1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan e-Filing

Menurut Apriliani et al. (2020) Tingkat kepercayaan bahwa sebuah sistem atau teknologi yang digunakan oleh seseorang yang dapat membantu peningkatan kinerja karyawan baik dalam meningkatkan produktivitas ataupun menyederhanakan pekerjaan yang dimiliki merupakan persepsi akan manfaat. Semakin tinggi tingkat kepercayaan manfaat suatu sistem, semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Lizkayundari dan Kwarto (2018), mengemukakan ketika wajib pajak merasa bahwa sistem yang digunakan dalam hal ini adalah e-Filing memberikan pengaruh terhadap produktivitas saat melaporkan pajak, maka wajib pajak akan menggunakan sistem e-Filing sebagai salah satu alat untuk melaporkan pajaknya.

Persepsi kebermanfaatan atau kegunaan merupakan salah satu faktor penting yang menyebabkan seorang wajib pajak memiliki keinginan untuk menggunakan e-Filing. Manfaat atau guna menjadi salah satu penyebab seseorang mau berubah atau menggunakan suatu sistem. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan e-Filing oleh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Variabel ini telah diteliti oleh Apriliani et al. (2020), penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Penelitian Sinaga et al. (2022) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-Filing*.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan E-Filing

Menurut Hasari (2019) pemikiran mengenai sulitnya menggunakan e-Filing membuat wajib pajak perlu mengeluarkan usaha yang lebih besar untuk

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

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.



memahami sistem yang digunakan, hal ini akan menyebabkan turunnya intensitas penggunaan e-Filing oleh wajib pajak dalam melaporkan pajak tahunan mereka. Ambar Budiati et al. (2021) berpendapat Sebagian besar masyarakat merasa tidak familiar dengan penggunaan e-Filing. Beberapa dari wajib pajak masih mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk meminta bantuan dari petugas pajak setempat, sehingga wajib pajak masih belum merasakan kemudahan menggunakan e-Filing.

Kemudahan untuk mengoperasikan sesuatu sistem menjadi faktor penting lainnya ketika seseorang baru pertama kali menggunakannya, ataupun ketika seseorang akan menggunakannya setelah beberapa waktu tidak menggunakan. Hal ini pula yang menjadikan persepsi kemudahan faktor penting lainnya bagi seorang wajib pajak terlebih orang pribadi, ketika mereka ingin menggunakan e-Filing dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Variabel ini telah diteliti oleh Chrisandita & Sukartha (2021), dan Kasriana & Indrasari (2020) dengan hasil persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Filing.

3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan e-Filing dimoderasi dengan Sosialisasi Perpajakan

Menurut Bahri & Listiorini (2019), persepsi kegunaan dipercayai oleh seseorang bahwa mereka akan mendapatkan manfaat dari menggunakan teknologi yang ada, salah satunya jika mereka menggunakan e-Filing. Persepsi tentang kegunaan atau manfaat e-Filing, dianggap dapat memberikan motivasi dan niat kepada seseorang untuk melaporkan SPT Tahunan menggunakan e-Filing. Oleh karena itu, pemerintah mengadakan sosialisasi perpajakan yang diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai segala hal di dunia perpajakan. Menurut Munazaim et al. (2020) meningkatnya sosialisasi

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

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.



perpajakan merupakan sebuah metode atau usaha yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan e-Filing sebagai sarana untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seorang wajib pajak, sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan e-Filing.

Variabel Sosialisasi Perpajakan yang telah diteliti oleh Metan (2022) menunjukkan hasil sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing, karena sosialisasi perpajakan dianggap mampu untuk meningkatkan pemahaman mengenai penerapan e-Filing.

4. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan e-Filing dimoderasi dengan Sosialisasi Perpajakan

Sinaga, Akadiati, et al. (2022) mengungkapkan bahwa belum sepenuhnya wajib pajak menggunakan e-Filing sebagai alat untuk melaporkan SPT Tahunan mereka. Masih terdapat wajib pajak yang memilih untuk menyerahkan pelaporan SPT kepada pihak lain, serta belum memahami secara jelas mengenai cara penggunaan e-Filing. Sosialisasi perpajakan merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak, baik pemahaman tentang pajak ataupun pemahaman mengenai penerapan e-Filing dan e-Biling. Menurut Metan (2022) sosialisasi perpajakan merupakan suatu hal penting karena dapat memberikan pengetahuan lebih kepada wajib pajak, sehingga memberikan gambaran kepada wajib pajak bagaimana cara menggunakan e-Filing dan e-Biling.

Berdasarkan pada Penelitian yang dilakukan oleh Metan (2022) variabel Sosialisasi Perpajakan menunjukkan hasil pengaruh positif signifikan terhadap

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

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.

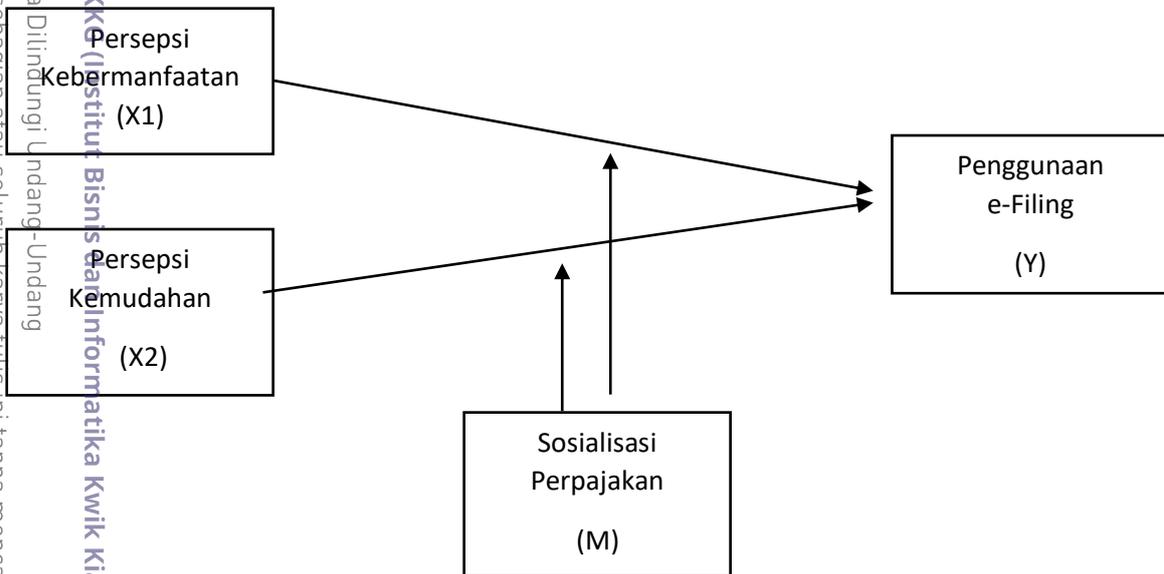


penggunaan e-filing, karena sosialisasi perpajakan dianggap mampu untuk meningkatkan pemahaman mengenai penerapan e-filing.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bagan 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari kerangka pemikiran yang telah disusun, maka dapat diambil beberapa hipotesis dalam penilitan ini, yakni:

H1 : Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan e-Filing.

H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan e-Filing .

H3 : Sosialisasi Perpajakan memperkuat pengaruh positif Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan e-Filing

H4 : Sosialisasi Perpajakan memperkuat pengaruh positif Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan e-Filing.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie