

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 pengertian pajak

menurut suandy (2011) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak dipungut mendapat jasa (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dapat disimpulkan dari kutipan tersebut adalah pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dibayarkan oleh warga negara atau badan kepada pemerintah, berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku. Pajak dibayarkan tanpa adanya balas jasa secara langsung kepada pembayar pajak, digunakan untuk pembiayaan kebutuhan dan pengeluaran umum negara, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi keseluruhan masyarakat dan pembangunan negara.

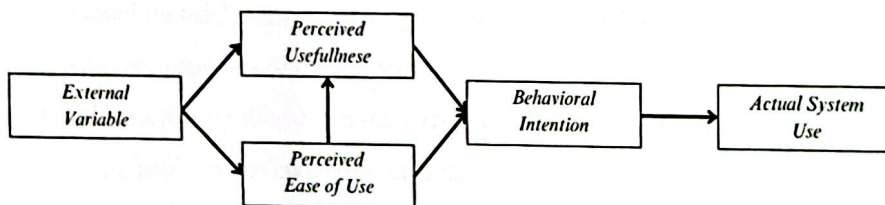
Menurut Prof DR. M.J.H. Smeets mendefinisikan Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, hal ini dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada pemerintah, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembayaran pajak dilakukan tanpa adanya imbalan langsung bagi pembayar pajak secara individu. Tujuan utama dari pajak adalah untuk mengumpulkan dana yang akan digunakan untuk menutupi berbagai pengeluaran pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan dan pelayanan publik bagi kesejahteraan masyarakat.

2.2 Pengertian *Technology Acceptance Model*

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*, TAM) berakar pada Teori Tindakan yang Dipertimbangkan (*Theory of Reasoned Action*, TRA) yang dibangun oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TRA menyatakan bahwa persepsi dan reaksi pengguna terhadap teknologi informasi (TI) berperan penting dalam menentukan sejauh mana mereka menerima teknologi tersebut. TAM dirancang untuk memahami bagaimana penerimaan teknologi dapat diukur

secara umum dan untuk menguraikan sikap serta perilaku pengguna dalam suatu kelompok (Davis, 1989).

Suyanto dan Kurniawan (2019) menekankan bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) mengungkapkan bahwa keinginan berperilaku merupakan faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan nyata suatu sistem. TAM menguraikan bahwa dua faktor primer yang mendorong keinginan ini adalah manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut Davis (1989), manfaat yang dirasakan didefinisikan sebagai keyakinan individu bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan efisiensi kerjanya, sedangkan kemudahan penggunaan diartikan sebagai keyakinan individu bahwa menggunakan sistem tertentu akan membuat mereka terbebas dari usaha yang berat, baik secara fisik maupun mental. TAM menyatakan bahwa keyakinan individu ini berperan penting dalam membentuk sikap mereka terhadap penggunaan sistem. Lebih lanjut, keinginan individu untuk menggunakan sistem berpengaruh pada sikap mereka terhadap evolusi dan penerimaan teknologi, yang pada gilirannya, mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan teknologi tersebut (Suyanto & Kurniawan, 2019).



Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model (TAM)

TAM dikembangkan untuk meneliti faktor-faktor penentu dalam penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan sistem tersebut, minat penggunaan teknologi (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh persepsi tentang kegunaan teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi

tentang kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*). Sikap terhadap minat penggunaan teknologi (*behavioral intention*) mempengaruhi niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Sikap yang positif akan meningkatkan niat untuk menggunakan teknologi secara aktual (*Actual system use*).

Rahayu (2016) membahas mengenai pro dan kontra yang ada pada Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang meliputi:

Kelebihan dari Model Penerimaan Teknologi (TAM):

1. TAM merupakan model perilaku yang efektif dalam menangani kegagalan pada implementasi sistem teknologi informasi (TI) yang disebabkan oleh kurangnya antusiasme pengguna.
2. Model ini didasarkan pada teori yang kuat dan mapan.
3. Berbagai studi telah membuktikan keandalan TAM, dengan mayoritas menunjukkan efektivitasnya sebagai model yang tepat.
4. TAM dikenal karena kehati-hatiannya, yakni kemampuannya untuk menyajikan validitas dan kesederhanaan.

Kekurangan dari Model Penerimaan Teknologi (TAM):

1. TAM tidak dirancang untuk mengatur atau mengendalikan perilaku pengguna.
2. Kebanyakan penelitian yang menggunakan TAM terbatas hanya pada satu jenis sistem TI, sehingga cakupannya terbatas.
3. Model ini tidak menyediakan gambaran yang lengkap tentang interaksi antar variabel yang ada di dalamnya.
4. Informasi yang dihasilkan oleh TAM cenderung bersifat general tentang keinginan dan perilaku pengguna dalam mengadopsi TI.
5. Faktor budaya atau perbedaan kultural tidak terakomodasi dalam TAM, padahal ini bisa berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi.

2.3 E-Filing

E-filing merupakan metode pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik yang dilaksanakan secara daring dan langsung melalui internet, bisa diakses melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (pajak.go.id) atau melalui Penyedia Jasa Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Proses *e-filing* telah diintegrasikan ke dalam platform DJP Online

(djponline.pajak.go.id) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mengirimkan laporan SPT jenis lain, layanan *e-filing* pada DJP Online menawarkan kemudahan melalui fitur Loader e-SPT, dimana SPT yang dibuat menggunakan aplikasi e-SPT bisa dikirimkan secara online tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Suandy, 2016).

Upaya modernisasi sistem perpajakan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) termasuk penggunaan *e-filing*, diatur dalam berbagai regulasi. Aturan ini dimulai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/pj/2004, yang memperbolehkan pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui elektronik dengan bantuan *Application Service Provider* (ASP) yang resmi. Keputusan ini ditegaskan kembali dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05/pj/2005, yang menetapkan prosedur untuk pelaporan SPT secara elektronik atau *e-filing* melalui ASP yang ditunjuk. Lebih lanjut, regulasi telah diperbarui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No 47/PJ/2008 yang menyediakan pedoman terkini mengenai pengiriman SPT dan notifikasi perpanjangan SPT secara elektronik melalui penyedia jasa ASP.

Wajib pajak menikmati berbagai kelebihan dari penggunaan fitur *e-Filing*, yang utamanya adalah kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilaksanakan di mana saja dan kapan saja. Fitur ini bahkan dapat diakses melalui smartphone berbasis Android, memudahkan proses pelaporan secara signifikan. Selain itu, proses pelaporan menjadi sangat mudah dan cepat karena pengisian SPT dapat dilakukan langsung pada aplikasi *e-Filing*, yang juga dilengkapi dengan petunjuk teknis pengisian. Dengan demikian, Wajib Pajak hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang disediakan oleh fitur *e-Filing* tersebut.

fitur *e-Filing* juga mempunyai beberapa kelemahan, seperti kebutuhan akan koneksi internet yang cepat dan stabil. Banyak Wajib Pajak menghadapi kendala eror selama mengisi SPT melalui fitur *e-Filing*, disebabkan oleh koneksi internet yang tidak memadai. Selain itu, dalam penggunaan fitur *e-Filing*, pengisian formulir harus diselesaikan sekaligus dalam satu sesi pengunggahan. Jika proses tidak selesai, maka Wajib Pajak diwajibkan untuk memulai pengisian formulir SPT dari awal lagi. Oleh karena itu, sangat penting bagi Wajib Pajak untuk

memastikan bahwa semua data yang diperlukan sudah siap dan memiliki akses ke koneksi internet yang handal sebelum memulai pelaporan SPT (enforcea.id).

2.4 Penggunaan *E-filing*

Dalam Bahasa Indonesia, kata "penggunaan" memiliki makna yang serupa dengan "menggunakan", sebagaimana tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kedua istilah tersebut mengacu pada proses mengambil manfaat dari sesuatu.

Keinginan untuk menggunakan *e-filing* di masa sekarang merupakan hal yang tepat ditengah transformasi digital yang begitu cepat. Masyarakat diharuskan mengikuti perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah untuk percepatan pembangunan. Tidak perlu mengantri untuk melaporkan SPT pendapatan tahunan secara *offline* dan hal tersebut dapat menghemat waktu untuk melakukan aktifitas yang lain sebagai masyarakat.

Banyak instansi memilih untuk mengadopsi layanan online karena dua alasan utama. Pertama, layanan online menawarkan penghematan biaya yang signifikan dibandingkan dengan operasi manual. Kedua, dengan mengadopsi sistem online, instansi dapat mengurangi jumlah cabang dan tenaga kerja, memungkinkan penggunaan layanan mandiri oleh pelanggan. Sebagai contoh, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan layanan *e-filing* untuk memfasilitasi penyampaian laporan pajak secara online dan waktu nyata. Untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sistem ini harus dirancang untuk mudah dipahami, memberikan nilai tambah, dan nyaman saat digunakan. Dengan demikian, *e-filing* diharapkan menjadi lebih menarik dan bermanfaat bagi wajib pajak (Ananda, 2023).

2.5 Persepsi kemudahan

Davis (1989) menjelaskan persepsi kemudahan sebagai kepercayaan individu terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi, yang tidak membutuhkan upaya signifikan dari penggunanya. dari pernyataan tersebut persepsi tentang seberapa mudah teknologi informasi dapat digunakan sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya, menurut pandangan Davis. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan tidak hanya terbatas pada kesederhanaan dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem, tetapi juga

mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan efisiensi kerja seseorang, membuat tugas menjadi lebih mudah dibandingkan dengan penyelesaian secara manual (Gowinda, 2010). dapat disimpulkan konsep kemudahan penggunaan memiliki arti yang luas dan multifaset. Pertama, ia menekankan pada aspek pembelajaran dan operasional sistem, yakni seberapa intuitif dan mudah dipahami sistem bagi penggunanya. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari antarmuka pengguna yang ramah hingga dukungan dokumentasi yang memadai, yang bersama-sama meminimalisir kurva belajar dan mempercepat adopsi. Kedua, konsep ini merujuk pada efisiensi yang diperoleh melalui penggunaan sistem dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Sistem yang dirancang dengan baik tidak hanya mempermudah proses kerja tetapi juga secara signifikan mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut dibandingkan dengan metode manual. Dengan demikian, kemudahan penggunaan bukan hanya tentang interaksi awal dengan teknologi, tetapi juga tentang dampak jangka panjangnya terhadap produktivitas dan efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya desain sistem yang mempertimbangkan pengalaman pengguna secara holistik, memfasilitasi transisi dari metode tradisional ke digital, dan mendukung peningkatan kinerja secara keseluruhan.

2.6 Persepsi Kegunaan

Davis (1989) mengemukakan bahwa persepsi tentang kegunaan merujuk pada seberapa kuat seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan berkontribusi pada peningkatan kinerjanya. Dapat disimpulkan keyakinan individu terhadap manfaat yang ditawarkan oleh penggunaan sistem dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka sangat penting, menurut Davis. Ini menegaskan pentingnya persepsi positif terhadap teknologi sebagai faktor yang mendorong adopsi dan penggunaan sistem tersebut. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang pemanfaatan teknologi. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi :

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
2. Bermanfaat (*usefull*)
3. Menambah produktifitas (*increase productivity*)
4. Mempertinggi efektifitas (*enhance effectiveness*)
5. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

analisis ini, dapat disimpulkan bahwa konsep pemanfaatan teknologi menurut Chin dan Todd menggarisbawahi pentingnya teknologi dalam memfasilitasi proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan memajukan kinerja secara keseluruhan. Melalui pengkategorian ini, Chin dan Todd menekankan bahwa evaluasi terhadap teknologi tidak hanya sekedar melihat pada peningkatan performa yang langsung terlihat (sebagaimana difokuskan oleh estimasi satu faktor) tetapi juga mempertimbangkan dampak luasnya terhadap efektivitas dan kebermanfaatan dalam konteks yang lebih luas.

2.7 Perspektif Kepercayaan

Aryani dan Rosinta, (2011) menguraikan bahwa proses di mana individu membentuk kepercayaan terhadap suatu layanan didasarkan pada cara mereka memahami informasi yang tersedia tentang penyelenggara layanan itu, disebut sebagai persepsi kepercayaan. Dapat disimpulkan bahwa pembentukan kepercayaan seorang individu terhadap sebuah layanan secara signifikan dipengaruhi oleh bagaimana individu tersebut mempersepsikan dan memproses informasi yang mereka miliki tentang penyelenggara layanan tersebut. Ini menekankan pentingnya penyampaian informasi yang akurat dan transparan oleh penyelenggara layanan untuk membangun kepercayaan dengan pengguna atau konsumen mereka. (Chauhan, 2015) berpendapat bahwa persepsi kepercayaan dapat diukur melalui empat indikator yaitu:

1. Dapat dipercaya.
2. Dapat memberi perlindungan.
3. Dapat memberi keamanan.
4. Dapat menepati janji.

Dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur sejauh mana persepsi kepercayaan seseorang terhadap suatu entitas, dapat dilakukan melalui evaluasi empat indikator kunci, yaitu keandalan, kemampuan dalam memberikan perlindungan,

penyediaan keamanan, dan ketepatan dalam menepati janji. Indikator-indikator ini memberikan kerangka kerja yang konkret untuk menilai dan memahami kepercayaan dalam konteks interpersonal atau institusional.

2.8 Pelaporan Pajak

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelaporan diartikan sebagai proses atau tindakan dari kegiatan melaporkan.

Pelaporan sebagai sebuah pencatatan yang menyediakan informasi tentang suatu aktivitas tertentu serta hasilnya, yang kemudian disampaikan kepada pihak yang memiliki kewenangan atau yang terkait dengan aktivitas tersebut. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaporan pajak adalah sebuah komponen penting yang harus dilakukan oleh setiap entitas sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban perpajakan mereka kepada pemerintah.

2.9 Hubungan Antar Variabel

2.9.1 Persepsi Kegunaan Dengan Minat Penggunaan *E-filing*

Dalam kajian tentang interaksi antar variabel, persepsi kegunaan merupakan konsep yang didefinisikan sebagai derajat keyakinan individu mengenai sejauh mana penggunaan teknologi tertentu bisa membawa manfaat bagi dirinya. Persepsi ini tidak hanya sebatas pada kepercayaan semata, tetapi juga mencakup pengakuan akan nilai tambah yang diperoleh dari penggunaan teknologi tersebut. Dalam konteks penggunaan sistem *e-filing*, terdapat bukti yang menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan dan penggunaannya memiliki korelasi yang lebih signifikan dibandingkan dengan variabel atau konstruk lainnya dalam penelitian terkait. Kekuatan hubungan ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan memegang peranan penting dalam mendorong individu untuk mengadopsi dan secara konsisten menggunakan *e-filing*. Selain itu, efek dari persepsi kegunaan ini terhadap minat perilaku pengguna menunjukkan pengaruh yang signifikan, artinya semakin positif persepsi kegunaan suatu teknologi, semakin tinggi pula kecenderungan individu untuk berperilaku sesuai dengan minat yang ditunjukkan terhadap teknologi tersebut. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pemahaman mendalam tentang bagaimana individu mempersepsikan kegunaan teknologi, karena hal ini secara langsung berdampak pada keputusan

mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang.

2.9.2 Persepsi Kemudahan Dengan Minat Penggunaan *E-filing*

Dalam analisis variabel yang saling berinteraksi dalam konteks teknologi informasi, salah satu aspek penting yang sering kali menjadi fokus adalah persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem, seperti dalam kasus *e-filing*. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya berhubungan dengan seberapa sederhana sistem dapat dipelajari dan dioperasikan oleh pengguna, tetapi juga mencakup aspek keseluruhan dari pengalaman pengguna yang mencerminkan kualitas sistem. Sebuah teknologi dianggap berkualitas tinggi dan efektif ketika dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses, memahami, dan menggunakan fitur-fiturnya tanpa hambatan yang berarti, dengan tujuan utama adalah menciptakan kepuasan bagi pengguna.

Lebih lanjut, konsep kemudahan penggunaan *e-filing* tidak hanya terbatas pada kemudahan dalam aspek teknis semata, seperti antarmuka pengguna yang intuitif atau instruksi yang mudah diikuti, tetapi juga mencakup kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien melalui sistem tersebut. Dalam era digital saat ini, kemudahan penggunaan sebuah sistem teknologi seperti *e-filing* menjadi sangat krusial, sebab hal ini dapat menentukan seberapa efektif individu dan organisasi dalam melakukan tugas-tugas terkait dengan pengelolaan dokumen dan pelaporan secara online, dibandingkan dengan metode tradisional yang dilakukan secara manual.

Selain itu, kemudahan penggunaan sebuah sistem juga memiliki dampak signifikan terhadap pengadopsian teknologi tersebut oleh pengguna. Semakin mudah sebuah sistem dipelajari dan digunakan, semakin tinggi kemungkinan sistem tersebut akan diterima dan digunakan secara luas. Hal ini karena, dalam konteks *e-filing*, kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mengurangi beban kerja dan mempercepat proses kerja, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas pengguna. Dengan demikian, dalam merancang dan mengembangkan sistem *e-filing*, penting bagi pengembang untuk memperhatikan aspek kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor utama yang akan

berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan sistem tersebut dalam skala yang lebih luas.

2.9.3 Persepsi Kepercayaan Dengan Minat Penggunaan *E-filing*

Persepsi kepercayaan memiliki peran kritis dalam meningkatkan penggunaan sistem *e-filing*. Persepsi kepercayaan terhadap *e-filing*, dalam konteks ini, berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut aman, dapat diandalkan, dan mampu melindungi privasi serta integritas data mereka.

Salah satu komponen utama yang mempengaruhi persepsi kepercayaan pengguna terhadap *e-filing* adalah keyakinan mereka terhadap keamanan sistem dan kemampuan sistem dalam melindungi privasi data pribadi dan keuangan mereka. Jika pengguna percaya bahwa sistem *e-filing* dilengkapi dengan protokol keamanan yang kuat, mereka akan lebih cenderung menggunakannya.

Hubungan antara persepsi kepercayaan dan penggunaan *e-filing* bersifat sinergis, kepercayaan yang tinggi terhadap sistem mendorong penggunaan lebih lanjut, sementara penggunaan yang sukses dan aman dapat semakin memperkuat persepsi kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, meningkatkan kepercayaan pengguna melalui aspek-aspek seperti keamanan, keandalan, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelanggan adalah kunci untuk mendorong adopsi dan penggunaan sistem *e-filing* secara lebih luas.

2.9.4 Minat Penggunaan *E-filing* Dengan *Actual System Use*

Menurut penelitian yang dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), terdapat korelasi positif dan signifikan antara Minat Penggunaan *E-filing* dengan *Actual System Use*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan *e-filing*, semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakannya.

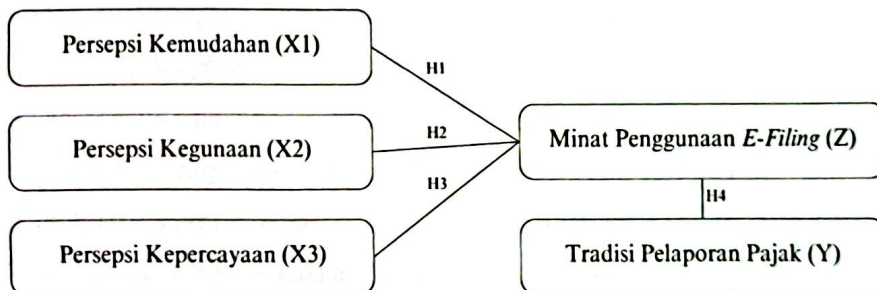
2.10 Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang dianggap relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian oleh Davis pada tahun 1989 menunjukkan bahwa persepsi mengenai kegunaan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap penggunaan dibandingkan dengan faktor

atau konstruk lainnya. Ini mengindikasikan bahwa individu akan cenderung menggunakan atau menghindari penggunaan sebuah aplikasi tergantung pada keyakinan mereka tentang seberapa besar aplikasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka.

Penelitian yang dijalankan oleh Wiyono pada tahun 2008, yang melibatkan wajib pajak di Indonesia yang telah mencoba atau menggunakan sistem *e-filing*, menghasilkan temuan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kegunaan dari teknologi tersebut. Faktor kemudahan bagi pengguna berperan penting dalam meningkatkan kecenderungan mereka untuk menggunakan sistem *e-filing*. Apabila pengguna merasa bahwa sistem *e-filing* dirancang dengan mudah untuk digunakan, maka hal ini akan mendorong pencapaian penggunaan sistem secara efektif.

Mengacu pada ulasan yang telah disampaikan, kerangka konseptual dalam penelitian ini mengilustrasikan keterkaitan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan pengaplikasian sistem *e-filing*, sebagaimana ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

2.11 Pengembangan Hipotesis Penilaian

Berdasarkan rumusan masalah hingga kerangka pemikiran maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

a. Persepsi Kemudahan

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*, yang merupakan sebuah teknologi, diartikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa sistem teknologi

tersebut dapat dimengerti dan dioperasikan dengan sederhana, serta dianggap berkualitas bila dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakannya. Dalam konteks ini, Gowinda (2010), menekankan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* tidak hanya berkaitan dengan mudahnya mempelajari dan mengoperasikan sistem, tetapi juga termasuk kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Penerapan sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi pekerjaan secara online (melalui komputer) menjadi lebih efisien dibandingkan dengan metode manual. Sementara itu, penelitian oleh Wiyono (2008) yang melibatkan wajib pajak di Indonesia yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pengguna menilai sistem *e-filing* sebagai mudah untuk digunakan, maka pencapaian penggunaan sistem tersebut dapat terwujud.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

- Ha1 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.
- Ho1 : Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

b. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan terhadap manfaat yang akan diperoleh oleh setiap individu dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam kajian yang dilakukan oleh Davis pada tahun 1989, dikemukakan bahwa korelasi antara persepsi kegunaan dan penggunaan suatu teknologi secara nyata lebih dominan dibandingkan dengan faktor lainnya. Ini juga memiliki dampak yang signifikan terhadap keinginan atau minat untuk bertindak atau berperilaku tertentu.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

- Ha2 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.
- Ho2 : Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

c. Persepsi Kepercayaan

Persepsi kepercayaan merujuk pada keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu objek, individu, atau sistem berdasarkan pengalaman, informasi, dan interaksi sebelumnya. Dalam konteks teknologi dan sistem informasi, persepsi kepercayaan sangat penting karena mempengaruhi bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Dalam model penerimaan teknologi (TAM), persepsi kepercayaan seringkali terkait erat dengan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Jika pengguna percaya bahwa teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan, serta memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut aman dan dapat diandalkan, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha3 : Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Ho3 : Persepsi Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

d. Minat Penggunaan *E-filing*

Minat penggunaan *e-filing* akan menjadi jembatan terhadap ketiga persepsi dengan *actual system use* dalam model penerimaan teknologi (TAM) minat penggunaan *e-filing* bisa disamakan dengan *behavioral attention*.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha4 : Minat penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap *actual system use*.

Ho4 : Minat penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap *actual system use*.

2.12 Penelitian Terdahulu

Untuk meningkatkan keandalan dari hasil penelitian ini, sangat krusial untuk mempertimbangkan studi-studi sebelumnya yang berkaitan. Dengan demikian, seksyen ini bertujuan untuk menyajikan rangkuman dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Rangkuman tersebut akan disusun dalam bentuk tabel yang menyediakan informasi tentang peneliti, variabel yang

diteliti, sampel yang digunakan, metode analisis, serta temuan dari masing-masing penelitian tersebut.

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Linda , Andreas, & Aristha	2018	Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Pengguna <i>E-Filing</i> .	Regresi Linear Berganda	Temuan Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Seluruh Variabel Independen Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan Sistem <i>E-Filing</i> .
2	Saefudin & Jayanto	2019	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Kesiapan Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kemudahan Penggunaan

					<i>E-Filing</i> . Faktor Keamanan, Kerahasiaan, Kerumitan, Dan Sosial Tidak Berdampak Pada Kemudahan Penggunaan <i>E-Filing</i> , Terutama Karena Adanya Kesulitan Penggunaan Dan Kurangnya Sosialisasi Sistem.
3	Solikhah & Kusumaningtyas	2017	Wajib Pajak Pada <i>E-Filing</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri.	Regresi Linear Berganda	Temuan Penelitian Tersebut Mengindikasikan Bahwa Kualitas Sistem Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Dalam Pelaporan Spt Tahunan.
4	Ananda	2023	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> ,	Regresi Linear Berganda	Temuan Menunjukkan Bahwa <i>Perceived Ease Of Use</i> Dan <i>Perceived Risk</i> Tidak

			<i>Perceived Risk, Dan Trust Terhadap Minat Untuk Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak.</i>		Memiliki Pengaruh Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan <i>E-Filing</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. Terdapat Pengaruh Positif Dari <i>Perceived Usefulness</i> Dan <i>Trust</i> Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Memanfaatkan <i>E-Filing</i> Untuk Pelaporan Pajak.
5	Listiani	2017	Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak.	Regresi Linear Berganda	Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Berpengaruh Kepada Penggunaan <i>E-Filing</i> .
6	Agung & Tanamal	2021	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan,	Regresi Linear Berganda	Hasil Dari Seluruh Variabel Independen Secara Serentak Mempengaruhi Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> .

			Kualitas Sistem, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> .		
7	Juniarto	2024	Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i> (Tam) Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi.	Regresi Linear	Hipotesis Menunjukkan Bahwa Persepsi Kemudahan Dan Kegunaan, Serta Sikap Pengguna, Secara Signifikan Mempengaruhi Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> . Pemahaman Internet Tidak Memoderasi Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat, Tapi Memperkuat Efek Persepsi Kegunaan Dan Memerlemah Efek Sikap Pengguna Terhadap Minat

					Penggunaan <i>E-Filing</i> .
8	Alfiah	2021	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Persepsi Kesiapan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Di Kpp Pratama Bangkalan	Regresi Linear Berganda	Persepsi Kegunaan, dan Kemudahan berdampak positif, sedangkan keamanan dan kerahasiaan serta persepsi kesiapan hasilnya tertolak. Atas pengaruh untuk minat perilaku wajib pajak orang pribadi.