

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 *Theory Technology Acceptance Model ( TAM)***

*Theory Technology Acceptance Model (TAM)* diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1975) dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang disusun oleh Davis (1989) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut.

*Technology Acceptance Model (TAM)* mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi (*Behavior*) (Kusuma & Wulandari, 2021).

Dalam penelitian ini menggunakan *Theory Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan kedua yaitu persepsi kegunaan dan kemudahan yang akan mempengaruhi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* dan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan sistem *e-filing* secara berkelanjutan.

## **2.2 Theory Task Tecnology Fit (TTF)**

*Theory Task Tecnology Fit (TTF)* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. *Theory Task Tecnology Fit (TTF)* merupakan tingkat dimana teknologi dapat membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Teori ini menjelaskan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat. Seperti halnya sistem *e-filing* yang mempunyai fungsi sebagai sarana pelaporan pajak yang dapat membantu kewajiban wajib pajak dalam melaporkan pajaknya secara *online* dan *realtime*. Menurut Goodhue dan Thompson menyatakan bahwa pengguna akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik yang melekat, tetapi lebih sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pengguna.

Dalam penelitian ini *Theory Task Tecnology Fit (TTF)* dijadikan sebagai dasar hipotesis ketiga yaitu tingkat keamanan dan kerahasiaan yang dapat memberikan manfaat positif dalam penggunaan *e-filing* terhadap wajib pajak orang pribadi. *Theory Task Tecnology Fit (TTF)* juga digunakan pada hipotesis yang keempat yaitu tingkat kecepatan dimana wajib pajak orang pribadi akan menggunakan sistem *e-filing* karena sistem tersebut dapat memberikan manfaat yang positif sehingga tingkat kecepatan dalam melakukan pelaporan pajak dapat berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* secara berkelanjutan (intensitas).

## **2.3 Penggunaan E-filing**

Menurut Davis (1989), menggunakan suatu sistem informasi dapat memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi yang dilakukan oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna. Menurut Seddon dan Kiew (1994) penggunaan sistem ini digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi tersebut. Penggunaan sistem digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus (Anisa & Suprajitno, 2020). Hal ini terkait tujuan khusus *e-filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Penggunaan *e-filing* merupakan penyampaian SPT secara online yang dilakukan wajib pajak melalui sistem *e-filing*. Dimana sistem *e-filing* ini dapat memberikan

keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal pajak (DJP) dan wajib pajak dalam pelaporan SPT.

### **2.3.1 Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing***

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu dan penjelasan mengenai *Theory Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory Task Tecnology Fit (TTF)* yang telah dipaparkan dibagian terdahulu, diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. beberapa faktor tersebut meliputi persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dan kecepatan.

## **2.4 Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan adalah tingkat sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Susanto & Jimad, 2019). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai sebuah kepercayaan dalam proses ketika mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi bermanfaat maka pengguna akan memakainya (Agung & Tanamal, 2021).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kebermanfaatan dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna yaitu dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan performa kinerja.

## **2.5 Kemudahan**

Persepsi kemudahan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sebuah teknologi itu mudah dan dipahami. Persepsi kemudahan sebagai sebuah kepercayaan atas proses dalam mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi mudah penggunaannya maka pengguna akan memakainya (Agung & Tanamal, 2021). Sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit

penggunanya, namun justru suatu sistem dibuat dengan tujuan agar memberikan kemudahan bagi penggunanya. kemudahan menggunakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor pertama terletak pada teknologi itu sendiri, contohnya pengalaman pengguna terhadap pengguna terhadap penggunaan teknologi sejenis. Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi baru yang telah disediakan, begitu pula sebaliknya. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh pengguna. Reputasi yang baik didengar oleh pengguna akan memudahkan penggunaan teknologi tersebut. Faktor ketiga yaitu kesediaan mekanisme pendukung yang terpercaya akan mempengaruhi pengguna akan kemudahan suatu teknologi.

## **2.6 Keamanan dan Kerahasiaan**

Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem.

Persepsi seseorang semakin tinggi tentang keamanan dan kerahasiaan suatu sistem, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi dan semakin rendah persepsi seseorang tentang keamanan dan kerahasiaan suatu sistem, semakin rendah pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi (Fadlo'lilah, 2018).

## **2.7 Kecepatan**

Menurut Davis (2013), kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem online merupakan *critical value* kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dari penggunaan jasa sistem online dalam hal ini adalah sistem *e-filing*. Kesuksesan

suatu sistem informasi juga dipengaruhi oleh tingkat kecepatan pemrosesan sistem tersebut. Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak (Nurjannah et al., 2017). Kecepatan membutuhkan waktu yang lama, maka pengguna akan merasa kurang nyaman untuk mengakses informasi pada sistem. Begitu juga sebaliknya, apabila koneksi pada internet hanya membutuhkan waktu yang singkat, maka pengguna tanpa ragu untuk menggunakan sistem. Oleh Karena itu, kecepatan pada sistem *e-filing* harus lebih unggul dari pada sistem manual (Bahri & Listiorini, 2019).

Dengan begitu penggunaan sistem *e-filing* dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk dapat mengakses *website e-filing* dimana saja dan kapan saja sehingga waktu yang dibutuhkan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya menjadi lebih singkat dan konfirmasi berupa bukti penerimaan elektronik dari pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat langsung masuk ke email masing-masing wajib pajak. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan merupakan salah satu indikator yang tergolong dalam persepsi kemudahan, dimana kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak berasal dari kecepatan saat mengakses sistem *e-filing*.

## 2.8 Penelitian terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Bahri & Listiorini, 2019)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan <i>E-filing</i> pada KPP Pratama Binjai	Persepsi kegunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> pada KPP Pratama Binjai. 2. Persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh

			<p>positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> pada KPP Pratama Binjai.</p> <p>3. Persepsi keamanan dan kerahasiaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> pada KPP Pratama Binjai.</p> <p>4. Persepsi kecepatan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> pada KPP Pratama Binjai.</p>
2.	(Dewi, 2019)	<p>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>E-filing</i></p>	<p>Persepsi Kegunaan berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p> <p>2. Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar</p> <p>3. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh pada</p>

			<p>intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p> <p>4. Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p> <p>5. Kepuasan Pengguna Wajib Pajak berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar</p>
3.	(Dewi, 2019)	<p>Pengaruh Persepsi kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan <i>E-filing</i></p>	<p>1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p> <p>2. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh pada intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p> <p>3. Persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh pada intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan</p>

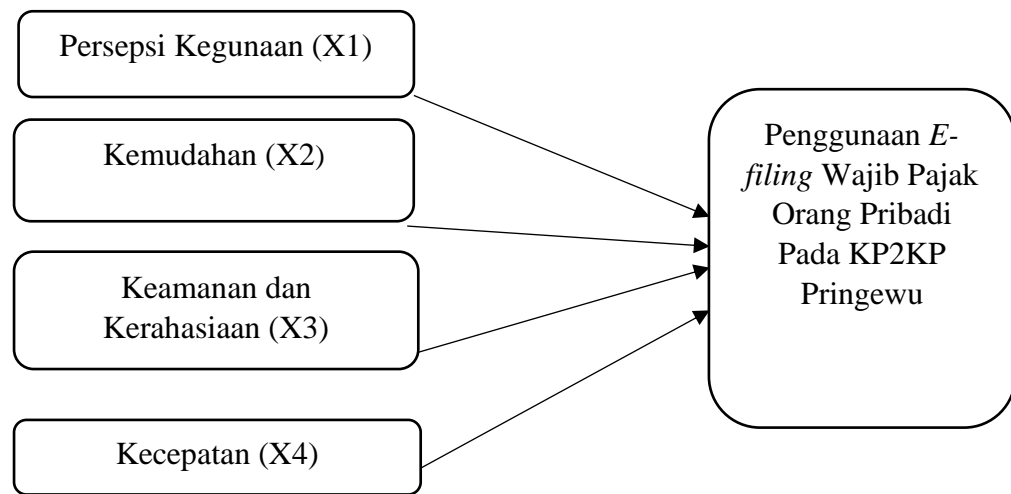
			<p><i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar</p> <p>4. Tingkat Kesiapan teknologi berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar</p> <p>5. Kepuasan pengguna wajib pajak berpengaruh positif pada intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di KPP Pratama Gianyar.</p>
4.	(Nurjannah et al., 2017)	<p>Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas <i>E-filing</i></p>	<p>1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>e-filing</i></p> <p>2. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>e-filing</i>.</p> <p>3. Persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>e-filing</i>.</p> <p>4. Persepsi kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>e-filing</i>.</p> <p>5. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>e-filing</i></p>



			6. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas <i>E-filing</i>
5.	(Ermawati & Delima, 2016)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem <i>E-filing</i> (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati)	<p>1. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>E-filing</i>.</p> <p>2. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>E-Filing</i>.</p> <p>3. Pengalaman dalam menggunakan <i>E-Filing</i> berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>E-filing</i></p>

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi. Tujuan kerangka pemikiran ini untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independent seperti persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kecepatan. Sedangkan variabel dependen adalah penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Pringsewu. Gambar 2.1 kerangka Pemikiran.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

## 2.10 Bangunan Hipotesis

### 2.10.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Pringewu

Persepsi kegunaan menjadi suatu penentu pada sistem dapat diterima atau tidaknya. Wajib pajak orang pribadi akan beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan Surat Pemberitahuan sehingga menyebabkan mereka tertarik untuk menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka untuk menggunakannya, maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi (Anisa & Suprajitno, 2020). Begitupun sebaliknya jika wajib pajak menganggap *e-filing* tidak berguna untuknya dalam melaporkan SPT, maka yang terjadi adalah wajib pajak tidak ingin menggunakan *e-filing*. Semakin banyak wajib pajak orang pribadi yang mengetahui kegunaan atau manfaat dari *e-filing* akan meningkatkan minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Persepsi kegunaan diyakini oleh individu adalah manfaat yang akan dapat diperoleh apabila menggunakan suatu teknologi informasi, salah satunya *e-filing* (Bahri & Listiorini, 2019).

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* persepsi kegunaan teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi

informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Dewi, 2019) yang menyimpulkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1: Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* wajib pajak orang pribadi**

### **2.10.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Pringsewu**

Persepsi kemudahan sebagai sebuah kepercayaan atas proses dalam mengambil sebuah putusan (Agung & Tanamal, 2021). Bila individu mempercayai sistem informasi mudah penggunaannya maka pengguna akan memakainya. persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Kemudahan pengguna akan memengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Apabila pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah atau gampang digunakan, sehingga dalam penggunaan sistem akan terjadi pencapaian yang diharapkan. Penggunaan sistem memiliki kemampuan dalam mengurangi usaha baik waktu dan tenaga, maka penggunaan sistem *e-filing* berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga wajib pajak orang pribadi berminat untuk menggunakannya.

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* persepsi kemudahan teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Pernyataan di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan (Utami & Osesoga, 2017) yang menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif

terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut

**H2: Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi**

**2.10.3 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Pringsewu**

Suatu sistem bisa dikatakan baik apabila keamanan sistemnya dapat diandalkan. Pada setiap pelaporan semua wajib pajak mengharapkan keamanan dan kerahasiaan (Dewi, 2019). Artinya, laporan tersebut tidak boleh dipublikasikan kepada masyarakat karena hal ini merupakan privasi. Jika kerahasiaan ini tetap terjaga maka akan membuat mereka beranggapan bahwa laporan tersebut dapat diamankan dengan baik. Apabila seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga kemanannya, maka minat perilaku wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* akan meningkat. Sebaliknya, apabila wajib pajak berpikir bahwa penggunaan *e-filing* tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak dapat mencerminkan keamanan. maka minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dapat menurun.

Berdasarkan teori *Task Technology Fit (TTF)* keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Pernyataan diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan (Wibisono et al., 2014) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H3: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi**

#### **2.10.4 Pengaruh Kecepatan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Pringsewu**

Kecepatan merupakan salah satu indikator dalam persepsi kemudahan, dimana kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak berasal dari kecepatan saat seorang wajib pajak mengakses sistem *e-filing*. Sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak orang pribadi merasa kecewa setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak orang pribadi menjadi enggan menggunakan *e-filing* lagi, sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan menurun (Nurjannah et al., 2017).

Berdasarkan *Task Technology Fit (TTF)* persepsi kecepatan dalam penggunaan sistem yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan (Shelby et al., 2016) yang menyimpulkan bahwa kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H4: Kecepatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Orang**