

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Keperilakuan

Menurut Jogiyanto (2008) dalam Widianingsih (2015) Teknologi informasi diterapkan agar manusia berinteraksi menggunakan sistem teknologi informasi tetapi masih banyak bahwa sistem teknologi informasi gagal yang diterapkan karena manusia menolak atau tidak mau menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak menggunakan sistem adalah suatu perilaku (*behavior*). Teori keperilakuan merupakan bagian dari ilmu psikologi karena di aliran psikologi mempelajari perilaku yang dapat di observasi atau diukur karena perilaku dapat dipelajari dan dijelaskan. Psikologi adalah perilaku dan proses-proses mental yang mencoba mendeskripsikan, menjelaskan, memprediksi, dan mengendalikan aspek-aspek dari perasaan perilaku adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dan kegiatan.

Menurut Jogiyanto (2008) dalam Widianingsih (2015) Perilaku (*behavior*) adalah tindakan-tindakan (*actions*) atau reaksi-reaksi (*reactions*) dari suatu obyek. Perilaku dapat berupa sadar (*conscious*) atau tidak sadar (*unconscious*), terang-terang (*overt*) atau diam-diam (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak-sukarela (*involuntary*). Sistem informasi keperilakuan membahas aspek perilaku (*behavior*) dari individual-individual dalam hubungannya dengan sistem informasi. Sistem informasi keperilakuan menjelaskan tindakan-tindakan pemakai sistem informasi tersebut.

Menurut Bodnar dan Hopwood dalam Anggraini (2012) ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan TI berbasis komputer yaitu; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Ketiganya elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (*Hardware*) adalah media yang digunakan untuk

memproses informasi. Perangkat lunak (*software*) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (*brainware*) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang *hardware* dan *software*, serta sebagai pelaksanan (*operator*) masukan (*input*) dan sekaligus penerima keluaran (*output*) sebagai pengguna sistem (*user*). Pengguna sistem adalah manusia (*human*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) Teknologi Informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi.

Teori Perilaku dalam Implementasi yang diperlukan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi. Terkait E-SPT, dengan diciptakannya E-SPT dalam Direktorat Jenderal Pajak dapat merampingkan posisi-posisi dalam organisasi tersebut. Teknologi informasi mampu membawa informasi langsung dari unit-unit operasi ke atasan, dengan demikian mengurangi pekerja data yang terkait. Aspek keperilakuan dalam implemementasi teknologi informasi berkaitan juga dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor diterimanya penggunaan teknologi informasi. Salah satu teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut dengan *Technology Acceptance Model* (Kirana, 2010).

Perilaku pengguna, dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi para orang-orang yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan.

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut Davis (1986) dalam Wibowo (2013), 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 *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) dan teori ini dikembangkan dari *Theory Reasoned Action* atau (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). *Technology Acceptance Model (TAM)* mengadopsi *Theory Resoned Action (TRA)* dari Fishbein dan Ajzen (1980). *Technology Acceptance Model (TAM)* yang pertama yang belum dimodifikasi menggunakan lima konstruk utama, kelima konstruk adalah sendiri yang dirumuskan oleh Davis (1989) dalam Wibowo (2013) adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*).

Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model yang paling banyak digunakan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1986) teori ini dikembangkan dari *Theory Resoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980). *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah pengembangan *Theory Resoned Action (TRA)* dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*).

Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Manfaat, kemudahan dan

kepuasan pengguna tidak berteori untuk memiliki efek langsung terhadap sikap atau perilaku, bukan mempengaruhi variabel-variabel ini hanya langsung melalui manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan penggunaan.

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. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan Kirana (2010).

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan E-SPT dan bagaimana penggunaan E-SPT dapat mempengaruhi manfaat, kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. sikap seseorang dalam menggunakan teknologi informasi diprediksikan. Jika seseorang tersebut mempercayai bahwa teknologi informasi dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Oleh karena itu, tingkat kemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seseorang beranggapan bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Berarti apabila E-SPT bermanfaat bagi seseorang dalam melaporkan SPT maka mereka akan

tertarik menggunakannya kembali. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya, maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap E-SPT tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak mau menggunakan E-SPT. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan E-SPT oleh pengguna Jogiyanto (2008:114).

Menurut Hartono (2007) dalam Chandra (2015) Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa E-SPT itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh E-SPT akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam E-SPT. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak telah merasakan ketidakmudahan pada E-SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak takut dan tidak bersemangat dalam menggunakannya. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat wajib pajak dalam menggunakan E-SPT.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan E-SPT akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan E-SPT maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan E-SPT lagi.

2.2 Pajak

Menurut Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2016:3), Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat di paksaan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum sedangkan menurut UU No.16 Tahun 2009 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.

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (*natural resource*). Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan tersebut untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Pungutan pajak merupakan penghasilan masyarakat yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pengeluaran-pengeluaran dan pengeluaran-pengeluaran pembangunan yang akhirnya digunakan untuk kepentingan seluruh masyarakat baik yang membayar maupun tidak.

Ciri-ciri pengertian pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi yaitu :

- a. Iuran dari rakyat atau kontribusi dari rakyat kepada negara
- b. Sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaannya
- c. Tidak ada imbalan secara langsung yang dapat dirasakan oleh pembayar pajak
- d. Pajak digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran rutin dan pembangunan bagi kepentingan masyarakat umum baik yang membayar pajak maupun tidak.

2.2.1 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4), terdapat dua fungsi pajak yaitu budgetair dan regulierend. Penjelasannya adalah sebagai berikut.

1. Fungsi Budgetair, yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Regulierend atau fungsi mengatur, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- c. Tarif pajak untuk ekspor 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasar dunia.

2.2.2 Sistem pemungutan pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:9), terbagi menjadi *Official Assesment System*, *Self Assesment System* dan *With Holding Tax System*. Penjelasan dari ketiga sistem pemungutan pajak tersebut adalah sebagai berikut.

1. *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
Cirinya-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus; wajib pajak bersifat pasif; utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri; wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang; fiskus tidak ikut campur, hanya mengawasi.
3. *With Holding Tax System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan).
Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak itu sendiri.

2.2.3 Wajib pajak

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 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. Dari pengertian menurut undang-undang di atas tidak disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP saja dan wajib untuk membayar pajak, karena pengertian yang terkandung di dalam pasal di atas orang yang belum memiliki NPWP pun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

1. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Jika orang pribadi, badan atau pemotong dan pemungut pajak sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif sebagai Wajib Pajak maka kepadanya sudah terdapat hak dan kewajiban perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2016:59), berikut ini adalah kewajiban wajib pajak:

a. Kewajiban Wajib Pajak

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Apabila orang pribadi sudah memiliki penghasilan di atas PTKP maka sudah wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib:
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau

dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Menurut Mardiasmo (2016:60), berikut ini adalah hak wajib pajak:

b. Hak Wajib Pajak

Setelah mengetahui kewajiban Wajib Pajak selanjutnya adalah hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang yaitu:

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
6. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
7. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
8. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
9. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
10. Mengajukan keberatan banding.
11. Hak untuk dijaga kerahasiaan data Wajib Pajak, dan lain-lain.

2.3 Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan sedangkan menurut Mahmudi (2005) dalam Arfan, dkk (2014)

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Maryono dan Istiana dalam Kusumawardana (2008) Efektivitas teknologi informasi adalah suatu pengukuran yang menyatakan bahwa teknologi informasi berhasil guna yang mengarah pada hasil yang dicapai (baik, tepat, dan berkualitas) dalam hal membantu manusia untuk melaksanakan pekerjaannya. Jumaili (2005) dalam Sari (2006) mengemukakan bahwa secara umum efektivitas penggunaan atau pengimplementasian teknologi sistem informasi dapat dilihat dari kemudahan pemakaian dalam menggunakan sebuah teknologi. Tujuan Penggunaan Teknologi Informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, akurat, dan *paperless*. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

2.4 Manfaat Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Dengan adanya modernisasi pajak dan E-SPT sebagai salah satunya, maka E-SPT sebagai program aplikasi yang berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam perpajakannya memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.
2. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
3. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, dimana tidak adanya formulir lampiran yang terlewatkan, karena penomoran formulir yang *pre-numbered* dengan menggunakan sistem komputer.
4. Wajib pajak secara cepat, tepat, dan efisien dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan SPT-nya.
5. Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk.
6. Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP karena wajib pajak telah menyampaikan data secara elektronik.
7. Tidak perlu antri karena dilakukan melalui internet.

8. Menghemat biaya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan bahwa dengan adanya E-SPT penyampaian dan perhitungan SPT dapat dilakukan dengan cepat karena dengan media internet, dan data yang disampaikan Wajib Pajak diproses dengan cepat dan tepat.

2.5 Kemudahan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Kemudahan E-SPT adalah :

1. Aplikasi E-SPT mudah dipelajari.
2. Ada sistem perbaikan kesalahan hitung.
3. Cukup akses melalui website.
4. Memiliki panduan pelaporan.
5. Bisa dilakukan dimana saja selama ada jaringan internet.
6. Tidak ada batas waktu karena dapat dilakukan 7x24 jam.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas bahwa dengan adanya E-SPT penyampaian dan perhitungan SPT dapat dilakukan kapan dan dimana saja selama ada jaringan internet.

2.6 Kepuasan Wajib Pajak

2.6.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Bedasarkan penelitian Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih (2009) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem informasi. Menurut Kustono dalam Perdanawati (2014) kepuasan pengguna adalah adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang dipeoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna dimana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan.

Menurut Davis (1989) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) kepuasan pengguna berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang

dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Kepuasan wajib pajak merupakan kepuasan yang terpenting dalam menjalankan dan menggunakan fasilitas-fasilitas seperti fasilitas Surat Pemberitahuan Elektronik.

Kepuasan wajib pajak atau ketidakpuasan wajib pajak, kantor pelayanan pajak berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan wajib pajak. Jika pelayanan diterima wajib pajak dengan apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan baik atau memuaskan. Akan tetapi sebaliknya apabila pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak memuaskan.

2.7 Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Mardiasmo (2016:35) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek dan/atau bukan objek, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian Surat Pemberitahuan menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.7.1 Macam-macam Pajak Terdapat dua Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2016:38-39), secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Surat Pemberitahuan Masa

Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak. Surat ini oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak yang terutang dalam satu masa pajak.

2. Surat Pemberitahuan Tahunan

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau Bagian Tahun Pajak. Surat ini oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terhutang dalam satu tahun pajak. Surat Pemberitahuan Tahunan meliputi:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan
- b. SPT Masa yang terdiri dari:
 1. SPT Masa Pajak Penghasilan
 2. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dan
 3. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

2.7.2 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2016:35-36), Fungsi Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan terutang.

1. Bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan (PPh)

Sebagai sarana WP untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
- c. Harta dan kewajiban/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemungutan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;
- b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Bagi Pemotong/ Pemungut Pajak

- a. Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

2.7.3 Tempat pengambilan Surat Pemberitahuan (SPT)

Setiap wajib pajak harus mengambil sendiri formulir SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, atau dapat diunduh di lama Direktorat Jenderal Pajak <http://www.pajak.go.id> atau mencetak/ menggandakan/ fotokopi dengan bentuk dan isi yang sama dengan aslinya.

2.7.4 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Sesuai pasal 3 ayat (3) Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, bahwa batas waktu penyampaian SPT sebagai berikut:

1. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak. Khusus untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
2. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang

- Pribadi, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak; atau
3. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lambat 4 (empat) bulan terakhir setelah akhir tahun pajak.

2.7.5 Pembedulan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Pengungkapan Ketidakbenaran

Menurut Mardiasmo (2016:37-38), Wajib pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan;

- a. Verifikasi dalam rangka menerbitkan surat ketetapan pajak
- b. Pemeriksaan
- c. Pemeriksaan bukti permulaan

Dalam hal pembedulan Surat Pemberitahuan menyatakan rugi atau lebih bayar, pembedulan Surat Pemberitahuan harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum daluwarsa penetapan. Pembedulan Surat Pemberitahuan Tahunan maupun Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan penuh 1 (satu) bulan.

Walaupun telah dilakukan tindakan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan mengenai adanya ketidakbenaran yang dilakukan wajib pajak, terhadap ketidakbenaran perbuatan Wajib Pajak tersebut tidak akan dilakukan penyidikan apabila Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya tersebut dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 50% (lima puluh persen) dan jumlah pajak yang kurang dibayar.

Jangka waktu pembetulan SPT telah berakhir dengan syarat Direktorat Jenderal Pajak belum menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri dapat mengungkapkannya dalam suatu laporan tersendiri tentang ketidakbenaran pengisian SPT atas pengungkapan Wajib Pajak berakibat:

1. Pajak masih harus dibayar menjadi lebih besar/lebih kecil
2. Rugi berdasarkan ketentuan perpajakan menjadi lebih kecil/lebih besar
3. Jumlah harta menjadi lebih besar/lebih kecil
4. Jumlah modal menjadi lebih besar/lebih kecil

Pajak kurang bayar yang timbul sebagai akibat pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT tersebut, beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pajak yang kurang bayar, harus dilunasi sebelum laporan sebelum laporan disampaikan.

2.7.6 Prosedur atau Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2016:36), menerangkan bahwa untuk menjalankan kewajiban dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan ada tahapan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak, yaitu:

1. Sebagaimana Wajib Pajak mengambil sendiri Surat Pemberitahuan di tempat yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak atau mengambil dengan cara lain yang tata cara pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Wajib Pajak juga dapat mengambil Surat Pemberitahuan dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs Direktorat Jendral Pajak untuk memperoleh formulir Surat Pemberitahuan tersebut.
2. Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat Wajib Pajak Terdaftar atau dikukuhkan atau tempat yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak.
3. Wajib Pajak yang telah mendapatkan izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata

uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

4. Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.
5. Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada SPT, antara lain:
 - a. Untuk Wajib Pajak yang mengadakan pembukuan: Laporan Keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.
 - b. Untuk SPT Masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar Pengenaan Pajak, jumlah Pajak Keluaran, jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
 - c. Untuk Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan Perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.

2.8 Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Pengertian E-SPT menurut Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 01/PJ/2017 adalah Surat Pemberitahuan Wajib Pajak beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk dokumen elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak dalam membuat SPT dengan lebih mudah dan tidak menggunakan banyak banyak kertas serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak.

2.8.1 Tujuan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Tujuan E-SPT menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh

Indonesia.

Kelebihan E-SPT menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/flash disk.
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik.
3. Sistem aplikasi E-SPT mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis.
4. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem otomatis.
5. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan Laporan pajak.
6. Menghindari pemborosan kertas.

2.8.2 Jenis Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Terdapat 3 jenis E-SPT yang digunakan atau yang terdapat dalam program aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak. 3 jenis E-SPT tersebut di antaranya:

1. Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT) Tahunan PPh

E-SPT Tahunan PPh adalah SPT Tahunan PPh dalam bentuk program aplikasi yang menggunakan fasilitas dari Direktorat Jendral Pajak Kepada Wajib pajak yang digunakan untuk merekam, melihara data, mengenerate data, dan mencetak SPT Tahunan PPh beserta lampirannya dan dapat dilaporkan melalui elektronik ke kantor pelayanan Pajak.

2. Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT) Masa PPN

E-SPT PPN adalah SPT dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jendral Pajak Kepada Wajib Pajak yang digunakan untuk merekam SPT beserta lampirannya, memelihara data SPT beserta lampirannya, *generate* data SPT digital serta mencetak SPT dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke kantor pelayanan pajak.

3. Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT) Masa PPh

E-SPT Masa PPh adalah SPT Masa PPh dalam bentuk program aplikasi yang

merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak. Bagi Wajib Pajak dapat menghubungi *Account Representative* yang telah ditunjuk untuk dapat melayani dan memberikan informasi mengenai pengetahuan perpajakan.

2.8.3 Syarat Menggunakan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Untuk dapat menggunakan fasilitas E-SPT wajib pajak harus dapat memenuhi syarat:

1. Sudah terdaftar sebagai wajib pajak atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
2. Memiliki *Personal Computer (PC)* atau Laptop yang memadai dan terkoneksi internet untuk menikmati layanan E-SPT atau pengiriman data/penyampaian E-SPT.
3. Memiliki *Electronic Filling Identification Number (E-FIN)* yang diperoleh dari KPP. Langkah-langkah untuk memiliki E-FIN adalah sebagai berikut:
 - a. Wajib Pajak datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar untuk melakukan aktivasi E-FIN.
 - b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi E-FIN.
 - c. Permohonan harus dilakukan Wajib Pajak sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
4. Wajib pajak melakukan instalasi aplikasi E-SPT dan *submission* data ke *Application Service Provider (ASP)*.
5. *Digital Certificate (DC)* yang didapatkan setelah melakukan registrasi E-SPT.
6. Tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital adalah suatu informasi yang elektronik yang di *generate* oleh sistem Direktorat Jenderal Pajak.

2.8.4 Tata Cara Penggunaan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Sebagaimana telah diubahnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik bahwa dan Tata cara pelaporan E-SPT adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi E-SPT pada sistem komputer atau laptop untuk digunakan keperluan administrasi perpajakannya
2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi E-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:
 - a. Data identitas wajib pajak seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode Pos, Nama KPP, Kota, Format Nomor Bukti Pungut/Potong, Nomor awal bukti Potong/Pungut, Kode Kurs Mata Uang.
 - b. Bukti Pemotongan/Pemungutan Pajak Penghasilan (PPh).
 - c. Faktur Pajak.
 - d. Data perpajakan yang ada di Surat Pemberitahuan.
 - e. Data Surat Setoran Pajak (SSP), Seperti; Masa Pajak, Tahun Pajak, Tanggal Setor, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN), Kode Akun, dan Jumlah Pembayaran Pajak.
3. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak ke dalam aplikasi E-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi E-SPT.
4. Wajib Pajak mencetak Bukti Pemotongan/Pemungutan dengan menggunakan aplikasi E-SPT dan menyampaikannya kepada pihak dipotong/dipungut.
5. Wajib Pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan/atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikasi E-SPT.
6. Wajib Pajak menandatangani formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi E-SPT.
7. Wajib Pajak membentuk *file* data SPT dengan menggunakan aplikasi E-SPT dan disimpan di media elektronik.
8. Atas penyampaian E-SPT secara langsung diberikan tanda penerima surat dari Tempat Pelayanan Terpadu, sedangkan melalui pos atau jasa ekspedisi atau kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT. atas penyampaian E-Filling diberikan bukti penerimaan elektronik.

2.8.5 Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Sebagaimana telah diubahnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik bahwa:

1. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan E-SPT yang telah ditandatangani dan *file* data SPT yang tersimpan dalam bentuk *Portable Document Format (PDF)* serta dokumen lain yang wajib dilampirkan. Apabila penyampaian E-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan surat dari Tempat Pelayanan Terpadu sedangkan penyampaian E-SPT melalui jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.
2. Di laman atau website Direktorat Jenderal Pajak yaitu <https://djponline.pajak.go.id>.
3. Di laman Penyalur atau Penyedia Jasa Aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik, yaitu:
 - a. PT.Mitra Pajakku dengan website <http://www.pajakku.com>
 - b. Laporpajak.com dengan website <http://www.laporpajak.com>
 - c. PT.Sarana Prima Telematika dengan website <http://www.spt.co.id>
 - d. <http://www.online-pajak.com>
 - e. PT.Achilles Advanced Systems berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-193/PJ/2015 dengan website <https://www.online-pajak.com/id/>
4. Di laman Suara Digital melalui interaksi Wajib Pajak dengan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak menggunakan suara Wajib Pajak dan/atau nada tombol papan kunci (*keypad*) telepon yang digunakan oleh Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak tertentu.
5. Jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak.

2.8.6 Pembetulan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)

Berdasarkan PER-01/PJ/2017 cara pembetulan E-SPT sebagai berikut:

1. Pembetulan atas SPT yang telah disampaikan dalam bentuk elektronik, wajib disampaikan dalam bentuk elektronik.
2. Pembetulan atas SPT yang telah disampaikan dalam bentuk kertas (*hardcopy*), dapat disampaikan dalam bentuk elektronik atau dalam bentuk kertas (*hardcopy*).

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

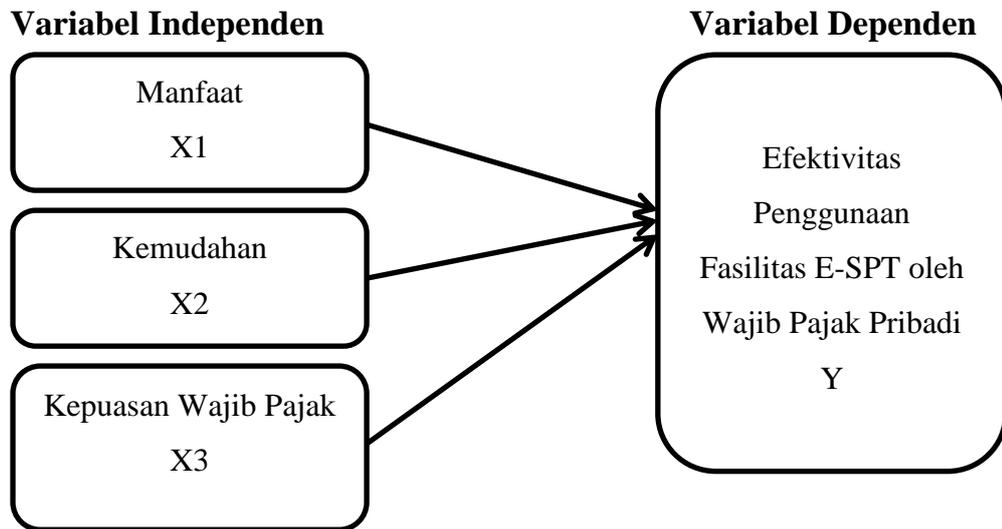
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Fajar Ramadhan (2010)	Pengaruh Manfaat dan Kemudahan E-SPT terhadap Penggunaan Fasilitas E-SPT oleh wajib pajak pribadi	Manfaat dan Kemudahan E-SPT	Terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat dan kemudahan E-SPT terhadap penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

2.	Nurul Citra Noviandini (2012)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan E-Filling
3.	Resha Devianti (2015)	Pengaruh Manfaat dan Kemudahan E-SPT terhadap Penggunaan Fasilitas E-SPT oleh wajib pajak pribadi	Manfaat dan Kemudahan E-SPT	Terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat dan kemudahan E-SPT terhadap penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak
4.	Siti Sajaah (2016)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan E-SPT Terhadap Efektivitas Pelaporan E-SPT	Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan E-SPT	Terdapat pengaruh signifikan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan E-SPT terhadap Efektivitas Pelaporan E-SPT

2.10 Kerangka Pemikiran

Gambar dibawah ini didasarkan pada hubungan antara faktor dependen penggunaan fasilitas E-SPT oleh wajib pajak dengan faktor independen Manfaat, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak.



2.11 Bangunan Hipotesis

2.11.1 Pengaruh Manfaat Terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan Jogiyanto (2008) sejalan dengan penelitian Wibowo (2006) *perceived usefulness* yaitu penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan dapat meningkatkan kinerja seseorang yang menggunakannya.

Berdasarkan penelitian Ramadhan (2010) dan Devianti (2015) menunjukkan bahwa manfaat E-SPT mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas E-SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan penelitian Sajaah (2016) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan terhadap Efektivitas pelaporan E-

SPT memberikan pengaruh signifikan terhadap Efektivitas pelaporan E-SPT di KPP Pratama Bandung Tegallega. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi manfaat sebuah teknologi yang digunakan berarti semakin tinggi pula tingkat keefektivan sebuah teknologi tersebut. Maka berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

H1 : Manfaat E-SPT berpengaruh terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT

2.11.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Davis *et al* (1986) dalam Jogiyanto (2008), persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, *Technology Acceptance Model (TAM)* menyatakan bahwa secara keseluruhan perilaku manusia dapat dijelaskan dan dapat dikatakan bahwa seorang individu akan menggunakan teknologi sistem informasi dengan baik apabila sistem tersebut mudah digunakan serta menghasilkan manfaat dan menguntungkan dalam peningkatan kinerja dan sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut telah efektif dan diterima oleh para pengguna sejalan dengan penelitian Wibowo (2006) *easy of use* yaitu suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer mudah dipahami dan digunakan.

Berdasarkan penelitian Ramadhan (2010) dan Devianti (2015) menunjukkan bahwa kemudahan E-SPT mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas E-SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Sesuai dengan penelitian Sajaah (2016) ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan E-SPT memberikan pengaruh signifikan terhadap Efektivitas pelaporan E-SPT di KPP Pratama Bandung Tegallega. Dengan demikian E-SPT mempermudah wajib pajak pribadi dalam menggunakan, mempelajari dan melaporkan E-SPT nya. Maka berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

H2 : Kemudahan E-SPT berpengaruh terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E- SPT

2.11.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-SPT Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa kesuksesan penerapan suatu teknologi diukur dari kepuasan pengguna yang juga didukung oleh model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) dalam Rikayana (2016) sedangkan menurut Bokhari (2005) bahwa kepuasan pelanggan atau kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ditentukan oleh mutu sistem dan manfaat sistem, apabila sistem tersebut memiliki mutu dan manfaat maka pengguna sistem tersebut tertarik untuk menggunakan sistem itu kembali, hasil tersebut memberikan pengertian bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan pada penggunaan fasilitas E-SPT terhadap intensitas pengguna (*use*).

Gupta *et al.*, (2007) dalam Perdanawati dan Rasmini (2014) bahwa untuk mengetahui efektivitas sistem informasi maka yang dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan adalah kepuasan pengguna sejalan dengan penelitian Supriyatna dan Jin (2006), Basuki dan Abdurachman (2001) dalam Perdanawati (2014) menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi oleh pengguna. Maka berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

H3 : Kepuasan pengguna E-SPT berpengaruh terhadap Efektivitas Penggunaan Fasilitas E- SPT