

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Modal (TAM)*

Technology Acceptance Modal (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Tujuan dari *Technology Acceptance Modal (TAM)* ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat pengguna teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang di kembangkan.

Technology Acceptance Modal (TAM) mendeskripsikan bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*easy of use*). Dalam penelitian ini TAM digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan kedua yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan kegunaan teknologi informasi yang akan mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan atau intensitas (Ditta, 2016).

2.1.2 Theory of Planened Behaviour (TPB)

Theory of Planened Behaviour (TPB) atau teori perilaku terencana merupakan teori yang mencakup tiga hal yaitu:

1. Behavioral beliefs

Behavioral beliefs merupakan keyakinan tentang norma kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut.

2. Normative beliefs

Normative beliefs merupakan keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. Control beliefs

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran dan kekuatan faktor tersebut. *Control Beliefs* menimbulkan control terhadap perilaku tersebut (Ajzen, 1991).

Theory of Planened Behaviour (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) Ajzen (1991) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavioral control*). Dimana menurut Susanto (2011) variabel ini ditambahkan untuk memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Individu akan memutuskan untuk menggunakan e-

filing jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas.

Dalam penelitian ini TPB digunakan sebagai dasar hipotesis dimana setiap individu yang memiliki keyakinan dan siap menerima teknologi informasi akan memutuskan untuk menggunakannya secara berkelanjutan ini dilihat dari faktor *behavioral beliefs*.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemitro ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kemudian pengertian pajak juga dikemukakan oleh oleh S.I Djajdiningrat bahwa pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum (Resmi, 2011:1).

Sedangkan menurut Pudyatmoko (2009) pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Berdasarkan Undang-Undang pasal KUP Pasal 1 Nomor 1 Tahun 2013, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh 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.

2.1.4 Defenisi Wajib Pajak

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2011:20) Pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.

2.1.5 Surat Pemberitahuan

Menurut UU KUP tahun 2013 pasal 1 angka 3, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Menurut Pasal 1 ayat (6) Peraturan direktorat Jendral Pajak, Nomor PER-1/P2014 tentang Tata Cara Penyampain Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak mendefenisikan *e-filing* sebagai suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara on-line dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-filing* merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yang berfungsi untuk penyampaian SPT yang dapat dilakukan secara online dan realtime.

Dasar Hukum *E-filing* dalah:

1. Peraturan Direktorat Jendral Nomor Per-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (*e-filing*) melalui website Direktorat Jendral Pajak.
2. Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak SE-95/PJ2011 tentang petunjuk Teknis Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Perpanjangan Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S secara *e-filing* melalui website Direktorat Jendral Jendral Pajak.

Setiap inovasi atau pembaruan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak pasti memiliki manfaat dan tujuan tertentu, berikut beberapa manfaat penggunaan fasilitas *e-filing* yang dilansir www.online-pajak.com

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Keakuratan dan menghindari kesalahan umum kemungkinan terjadinya kesalahan pekerjaan dengan menggunakan media elektronik dapat menurun hingga satu persen. Hal ini disebabkan karena umumnya aplikasi *e-filing* yang bagus menyediakan fitur *double-checking*, yaitu jika terjadi kesalahan, wajib pajak akan menerima pesan *error* dan tidak bisa menyimpan dan mengirim laporan tersebut sampai dibetulkan. Kesalahan bukan hanya berarti adanya ketidak tepatan dalam perhitungan pajak tetapi juga bisa jadi data yang di input belum lengkap. Dengan demikian pekerjaan Wajib Pajak akan dimudahkan, dan tidak perlu ragu apakah laporan *e-filing* yang dibuat sudah benar atau belum.
2. Menghemat Kertas, berarti Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* telah ramah lingkungan. Dimana hal ini dapat membawa efek yang positif bagi nama pribadi perusahaan. Terlebih lagi, dapat mengurangi biaya kantor kurang lebih 20-25%. Mengapa demikian? Menghabiskan biaya kantor untuk kertas tidak berhenti pada biaya yang dikenakan pada pembelian kertas, tetapi juga biaya gudang, fotokopi, cetak, pengiriman dokumen, pembuangan kertas, dan daur ulang.
3. Hemat Uang dan Wajib Pajak tidak perlu menghabiskan waktu mengantri di kantor pajak, atau mengeluarkan uang untuk mengirim dokumen via pos , karena melapor secara elektronik.

Sedangkan pada *e-filing* disebutkan bahwa “Ada enam keuntungan jika menggunakan fasilitas *e-filing* melalui situs DJP, yakni:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7).
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
5. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
6. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative*.

Pada dasarnya tujuan dari penyediaan fasilitas *e-filing* ini adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada wajib pajak dalam hal penyampaian SPT-nya selain cara manual yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu dengan memanfaatkan teknologi melalui internet yang secara keseluruhan cenderung lebih akurat dan dengan proses yang lebih cepat, sehingga lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan fasilitas *e-filing* adalah dampak atau akibat dari kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak secara rutin pada waktu tertentu yang mampu dapat mengubah sikap, pandangan atau perilaku wajib pajak sesuai dengan tujuan Direktorat Jenderal Pajak, yaitu untuk mendapatkan kemudahan penyampaian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

SPT melalui *e-filing* menjadi lebih mudah, lebih murah, dan lebih cepat dengan tujuan utama menuju kepuasan wajib pajak.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) dalam Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B terpadu (2014:41), terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi adanya perubahan sistem pelaporan pajak manual ke sistem *e-filing*, yaitu:

1. Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT di KPP, khususnya data lampiran SPT.
2. Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan Wajib Pajak dalam SPT tidak sama dengan data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak.
3. Perekaman data SPT membutuhkan sumber daya manusia yang banyak.
4. Sering terjadi kesalahan dalam penelitian SPT dan penghitungan pajak terutang.
5. Pemborosan kertas dan pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen SPT.
6. Bila terjadi kehilangan data misalnya kebakaran, tidak ada backup data.
7. Jarak dan waktu yang dapat memperlambat pelayanan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. Per-01/PJ2014 untuk dapat menggunakan fasilitas *e-filing* wajib pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- b. Kartu identitas diri.
- c. Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima SMS.
- d. Alamat e-mail.
- e. Dokumen yang digunakan untuk mengisi SPT.
- f. Memiliki PC yang memadai dan terkoneksi ke internet.

Adapun syarat-syarat WP dapat menikmati layanan *e-filing* atau pengiriman data/penyampaian SPT secara elektronik adalah sebagai berikut:

1. *E-FIN* yang diperoleh dari KPP.
2. Memiliki aplikasi SPT dan *submission* data ke ASP www.laporpajak.com
3. Sertifikat digital (*Digital Certificate*) yang didapat setelah melakukan registrasi *e-filing*.

Sebelum melakukan penyampaian atau perpanjangan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui ASP berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No.Per-01/PJ2014. Wajib pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh *e-FIN* terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak.
2. Jika pendaftaran dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar maka wajib pajak akan diminta mengisi formulir. Nama dan NPWP sesuai dengan *Master File* Wajib Pajak, menunjukkan asli kartu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

identitas diri, surat kuasa, dan fotokopi identitas wajib pajak bila dikuasakan yang kemudian *e-FIN* akan dikirim langsung ke wajib pajak atau kuasanya selama 1 hari kerja.

3. Jika pendaftaran dilakukan secara *online website* Direktorat Jenderal Pajak, maka wajib pajak diminta melakukan pengisian formulir secara *online* yang kemudian *e-FIN* dikirim ke alamat wajib pajak sesuai yang tercantum pada *Master File* Wajib Pajak yang dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir selama 3 hari kerja sejak proses pengiriman.
4. Setelah wajib pajak mendapat *e-FIN*, wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filing* paling lama 30 hari kalender sejak terbitnya *e-FIN* dengan cara:
 - a. Buka menu *e-filing* disitus DJP www.pajak.go.id
 - b. Masukkan NPWP dan *e-FIN*.
 - c. Isikan data e-mail, nomor handphone dan password.
 - d. Melakukan konfirmasi balasan pada e-mail atau handphone.
 - e. Jika dalam waktu 30 hari wajib pajak tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filing* maka wajib pajak dapat mengajukan kembali permohonan *e-FIN* secara online melalui website DJP atau secara langsung ke KPP.
5. Menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui www.pajak.go.id
 - a. *Login* aplikasi *e-filing* menggunakan e-mail sebagai *username* dan *password*.
 - b. Mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap dan jelas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- c. Meminta kode verifikasi untuk penyampaian SPT.
- d. Menandatangani *e-SPT* dengan mengisi kode verifikasi.
- e. Mengirim *e-SPT* secara *e-filing* melalui www.pajak.go.id.
- f. Menerima verifikasi melalui e-mail atau SMS.
- g. Menerima bukti penerimaan elektronik.

2.1.6 Pemahaman Teknologi Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:30) teknologi informasi adalah “kualitas teknologi informasi merupakan nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang rata-rata yang dibuat menjadi optimal serta untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mendatangkan kerugian”.

Nurhidayah (2015) menyatakan pemahaman teknologi informasi (*internet*) dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman terhadap teknologi informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan memfasilitasi dan mempermudah para Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, serta mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Sosialisasi untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* tersebut perlu dilakukan dengan baik, karena tidak semua wajib pajak mengerti akan teknologi informasi, dan diperlukan pemahaman mengenai teknologi informasi (Ongkosaputra dalam Kharismawan, 2017). Teknologi informasi itu sendiri merupakan suatu sarana untuk menunjang sistem informasi *e-filing*, teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan,

mengolah dan menyebarkan informasi, untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas. Selain karena kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai teknologi informasi, masih diperlukan infrastruktur pendukung, terutama jaringan internet yang belum bisa diakses dengan mudah oleh semua wajib pajak. Sistem efilang yang lamban dalam praktiknya masih perlu ditingkatkan kembali kualitas jaringan dan sistem teknologi informasinya (Dwijugiasteady dalam Kharismawan, 2017).

2.1.7 Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:59) efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat. Kemudian menurut Supriyono, (2000:29) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sarana tersebut, maka dapat dikatakan efektif unit tersebut. Ranny (2014) juga mengungkapkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan.

Secara umum sistem efektif didefinisikan suatu sistem yang dapat memberikan nilai tambah kepada perusahaan. Oleh karena itu, sistem yang efektif

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

harus dapat memberikan pengaruh yang positif kepada perilaku pemakainya. Setelah suatu sistem dioperasikan setelah beberapa waktu, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi, yang antara lain bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan apakah sistem tidak dapat dipakai lagi atau dilanjutkan, dan apakah akan dilanjutkan, apakah perlu dilakukan modifikasi agar dapat mencapai sasaran yang ditetapkan dengan yang lebih baik.

Menurut Susanto (2007:41) pengertian efektivitas sistem adalah informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

Efektivitas sistem dapat diukur dengan menentukan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi adalah sebagai berikut (Ario, 2017):

1. Indikator (keamanan data) berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem. Aspek keamanan dapat diukur melalui kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat binatang, kemampuan sistem dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

mengantisipasi kerusakan akibat virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang tidak sengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akses karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer jarak jauh, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan dalam *back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*.

2. Indikator (waktu) berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam pemetaan pemakaian sistem. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, untuk rentan waktu yang telah ditentukan. Aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input lebih memasukkan data, kecepatan dalam melakukan pencarian data yang diperlukan, kecepatan dalam melakukan analisis dan proses data, kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*, kecepatan dalam penyajian data apabila sewaktu-waktu diperlukan, kecepatan dalam menjalankan perintah, kecepatan dalam mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.
3. Indikator (ketelitian) berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhana maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam memberikan penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses transfer data jarak jauh.

4. Indikator (variasi laporan atau *output*) berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Dalam hal ini, tidak hanya mengenai *volume*-nya tetapi juga mengenai informasinya. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Aspek variasi diukur melalui variasi dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan operasional perusahaan, variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna.
5. Indikator (relevansi) menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Indikator relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan. Aspek relevansi diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap *customer*, relevansi dalam hal kecepatan target.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.1.8 Kemudahan Penggunaan Aplikasi *E-Filing*

Kemudahan penggunaan sistem teknologi diartikan sebagai kemudahan dipahami dan digunakan dan lebih sederhana dari sistem sebelumnya (Davis, 1989). Kemudahan Penggunaan dalam konteks ini adalah pandangan atau anggapan Wajib Pajak mengenai aplikasi e-SPT. Aplikasi yang dibuat oleh pemerintah diharapkan dapat mudah dipelajari dan dimengerti oleh Wajib Pajak dalam membuat laporan pajak. Dengan demikian Wajib Pajak akan merasa aplikasi e-SPT dapat memudahkan pekerjaan. Aplikasi e-SPT dapat digunakan di rumah, di tempat kerja atau dimana saja tanpa harus mengambil formulir terlebih dahulu di kantor pajak (Elis, 2018).

Davis (1989) membagi dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan menjadi berikut:

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

2.1.9 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan Pengguna (Kepuasan Wajib Pajak) “Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan”.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Menurut Mirza (2015) terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*. Rasa puas yang dirasakan wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya. Wajib pajak tidak harus mendatangi KPP untuk melaporkan surat pemberitahuan. Pelaporan Surat Pemberitahuan melalui *e-filing* tidak dikenakan biaya, sehingga wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengirim surat pemberitahuan.

2.2 Tinjauan Pajak Dalam Islam

Dalam ajaran islam pajak sering diistilahkan dengan *adh-Dharibah* yang jama'nya adalah *adh-Dharaib*. Ulama-ulama dahulu menyebutkan juga dengan *al-Maks*. Disana ada istilah-istilah lain yang mirip dengan pajak atau *adh-haribah* diantaranya adalah:

1. *Al-Jizyah* (upeti yang harus dibayarkan ahli kitab kepada pemerintah islam).
2. *Al-Kharaj* (pajak bumi yang dimiliki oleh Negara)
3. *Al-Ustyr* (bea dan cukai bagi para pedagang non muslim yang masuk ke Negara islam).

Pajak yang terutang dalam agama islam tertulis dalam al-Qur'an surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi:

فَقْتُلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya: “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah). (Yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.” (QS.At-Taubah:29).

Selain itu juga dijelaskan pada surat An-Nisa ayat 59 mengenai makna ketaatan pada *ulil amri* yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ ءَالِ ءآخِرِ ؓ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul-Nya, dan Ulil Amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-qur’an) dan Rasul (Sunahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu adalah lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (QS.An-Nisa:59)

Pada ayat tersebut bisa ditarik makna bahwa ketaatan tersebut juga memiliki batas yakni pada hal yang bersifat *ma'ruf* saja, bukan pada hal yang tidak *ma'ruf*. Hal lain yang menjadi pertimbangan saya akan pandangan ini ialah bahwa pajak tersebut alangkah baiknya dibayarkan sesuai dengan hukumnya dikarenakan pajak tersebut pun pada akhirnya akan dinikmati masyarakat dalam bentuk layanan-layanan yang diberikan oleh negara.

2.3 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi dalam perbandingan dalam penelitian ini peneliti akan mengemukakan bahan penelitian terdahulu yang pembahasannya atau topiknya sesuai dengan permasalahan dalam penelitian yang akan dilaksanakan, adapun referensi yang ditulis adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel yang digunakan	Indikator	Hasil Penelitian
Shamika Kumara (2017)	<i>A Study On Income Tax Payers perception Towards Electronic Filing</i>	Keamanan dan kerahasiaan (X1), Kesadaran (X2), Kepuasan Wajib Pajak (Y).	<ul style="list-style-type: none"> • Resiko penggunaan, resiko pihak luar (<i>Hacker</i>) • Resiko penyimpanan data, resiko pihak dalam (Pegawai pajak) • Kemampuan <i>e-filing</i>, kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah tentang <i>e-filing</i> • Mengetahui tata cara pelapor SPT terbaru • Kesediaan SDM menggunakan <i>e-filing</i> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i> 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>e-filing</i> telah memberikan kemudahan penggunaan kepada wajib pajak di India, namun mereka masih menghadapi berbagai masalah, yaitu kesulitan dalam operasi sistem, server yang kurang bagus, dan petunjuk pengisian SPT yang kurang dipahami oleh wajib pajak.
Dewadatta (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan <i>E-Filing</i>	Kegunaan Aplikasi <i>e-filing</i> (X1),	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kinerja produktifitas, efektifitas, dan kualitas hasil pekerjaan • Berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kegunaan Aplikasi <i>e-filing</i> , kemudahan aplikasi <i>e-filing</i> dan Kesiapan Teknologi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, selain itu variabel kegunaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Kemudahan Penggunaan Aplikasi <i>e-filing</i> (X2),	<p>saja menjadi lebih cepat dan praktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya, dan kertas • Sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, dan tidak rumit • Tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan • Mudah dipelajari, mudah menguasai software dan hardware komputer dan mudah mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> • Sumber daya manusi berkaitan dengan penerimaan penggunaan dan pengolahan data menggunakan teknologi • Keandalan internet sebagai sarana menggunakan 	<p>aplikasi <i>e-filing</i>, kemudahan aplikasi <i>e-filing</i>, kesiapan teknologi wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</p>
	Kesiapan Teknologi (X3)		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Kepuasan wajib pajak dalam menggunakan E-Filing (Y).	sistem <i>e-filing</i> <ul style="list-style-type: none"> • Keandalan software dan hardware komputer sebagai sarana menggunakan sistem <i>e-filing</i> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i> 	
Ranny,dkk (2014)	Pengaruh fasilitas <i>e-filing</i> dan tingkat kepuasan terhadap efektivitas, pelaporan SPT tahunan pada wilayah kabupaten kediri dan kabupaten nganju (studi empiris pada wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama pare).	Fasilitas <i>e-filing</i> (X1), Tingkat kepuasan (X2), Efektivitas pelaporan SPT tahunan (Y).	<ul style="list-style-type: none"> • Mudah dipahami • Mudah Diakses • Tidak mengalami kebingungan dalam menggunakan <i>e-filing</i> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i> • Keamanan data • Waktu • Ketelitian • Variasi Laporan • Relevansi 	Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif secara signifikan fasilitas <i>e-filing</i> terhadap efektivitas pelaporan SPT tahunan pada KPP pratama pare, adanya pengaruh positif secara signifikan tingkat kepuasan terhadap efektivitas pelaporan SPT tahun dalam penggunaan fasilitas <i>e-filing</i> pada KPP pratama pare dan adanya pengaruh positif secara signifikan fasilitas <i>e-filing</i> dan tingkat kepuasan
Della (2017)	Analisis Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas, Dan Kelayakan Sistem <i>E-Filing</i>	Pemahaman Teknologi Informasi (X1),	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman Menggunakan sistem <i>e-filing</i> • Pemahaman menggunakan internet • Pemahaman Menggunakan 	Pemahaman teknologi informasi, efektivitas, dan kelayakan sisten <i>e-filing</i> meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak orang KPP Pratama Surabaya Gubeg

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeg.	<p>Efektivitas (X2),</p> <p>Kelayakan sistem <i>e-filing</i> (X3),</p> <p>Kepuasan wajib pajak (Y).</p>	<p>Software dan hardware untuk menggunakan sistem <i>e-filing</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Keamanan data • Waktu • Ketelitian • Variasi Laporan • Relevansi <ul style="list-style-type: none"> • <i>Economic Feasibility</i> • <i>Technical Feasibility</i> • <i>Operational Feasibility</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i> 	
Mirza, dkk (2015)	Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015)	<p>Efektivitas (X1),</p> <p>Kelayakan sistem (X2),</p> <p>Kepuasan wajib pajak (Y).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan data • Waktu • Ketelitian • Variasi Laporan • Relevansi <ul style="list-style-type: none"> • <i>Economic Feasibility</i> • <i>Technical Feasibility</i> • <i>Operational Feasibility</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i> 	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Efektivitas sistem dan kelayakan sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, dan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah variabel kelayakan sistem.
Dian	Analisis	Presepsi	• Peningkatan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bagus Prasetya (2016)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

kegunaan (X1),

Presepsi kemudahan (X2),

kerja, berkaitan dengan peningkatan kinerja produktifitas, efektifitas, dan kualitas hasil pekerjaan

- Berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan saja menjadi lebih cepat dan praktis
- Berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya, dan kertas

- Sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, dan tidak rumit
- Tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan
- Mudah dipelajari, mudah menguasai software dan hardware komputer dan mudah mempelajari cara menggunakan *e-filing*

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	<p>Kompleksitas (X3),</p> <p>Kesiapan teknologi informasi (X4),</p> <p>Efektivitas sistem (X5),</p> <p>Kelayakan sistem (X6),</p> <p>Minat wajib pajak dan penggunaan <i>e-filing</i> (Y).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang menjelaskan bahwa <i>e-filing</i> adalah suatu sistem yang kompleks dimana suatu sistem dapat diprespsikan sulit dipahami • Sumber daya manusi berkaitan dengan penerimaan penggunaan dan pengolahan data menggunakan teknologi • Keandalan internet sebagai sarana menggunakan sistem <i>e-filing</i> • Keandalan software dan hardware komputer sebagai sarana menggunakan sistem <i>e-filing</i> • Keamanan data • Waktu • Ketelitian • Variasi Laporan • Relevansi • <i>Economic Feasibility</i> • <i>Technical Feasibility</i> • <i>Operational Feasibility</i> 	
--	--	--	--

<p>Raka Jala Dara (2017)</p>	<p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Bangkinang</p>	<p>Keamanan dan kerahasiaan, (X1),</p> <p>Kesukarelaan (X2) ,</p> <p>Presepepsi kemudahan (X3),</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resiko penggunaan, resiko pihak luar (<i>Hacker</i>) • Resiko penyimpanan data, resiko pihak dalam (Pegawai pajak) • Kemampuan <i>e-filing</i>, kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah terkait data • Kesukarelaan menggunakan, rasa suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> tersebut • Ketidak perluan menggunakan <i>e-filing</i> berkaitan melihat kegunaan, memberikan manfaat, dan tidak menyita waktu banyak • Keandalan <i>user</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i> • Sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, tidak rumit dan tidak membutuhkan usaha yang keras 	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan, kesukarelaan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan <i>e-filing</i> sedangkan variabel kesiapan teknologi informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</p>
------------------------------	---	---	--	--

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	<p>Kesiapan teknologi informasi (X4),</p> <p>Presepsi kegunaan (X5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan • Mudah dipelajari, mudah dengan menguasai <i>software</i> dan <i>hardware</i> komputer, dan mudah mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> • Sumber daya manusi berkaitan dengan penerimaan dan pengolahan data menggunakan teknologi • Keandalan internet sebagai sarana menggunakan sistem <i>e-filing</i> • Keandalan software dan hardware komputer sebagai sarana menggunakan sistem <i>e-filing</i> • Peningkatan Kinerja • Berkaitan dengan pekerjaan, dilakukan kapan saja, lebih cepat, 	
--	---	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Betty Noor Diana (2017)

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

		Minat wajib pajak (Y).	<p>lebih efisien dan bermanfaat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya, dan kertas 	
	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	<p>Kemudahan penggunaan (X1),</p> <p>Kemudahan (X2),</p> <p>Keamanan dan kerahasiaan (X3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, dan tidak rumit • Tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan • Mudah dipelajari, mudah menguasai software dan hardware komputer dan mudah mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> • Waktu • Kinerja • Biaya • Resiko Penggunaan, resiko terhadap pihak luar (<i>Hacker</i>) • Penyimpanan data, resiko terhadap pihak dalam (Pegawai) 	Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan dan kerahasiaan penggunaan <i>E-filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

			Pajak) • Kemampuan <i>e-filing</i> , kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah terkait data • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy of use</i> • <i>Timeliness</i>	
Lisa Tamara dan Agus (2014)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Di Surabaya	Keamanan dan kerahasiaan (X1), Kesiapan teknologi informasi (X2), Persepsi kegunaan (X3)	• Resiko Penggunaan, resiko terhadap pihak luar (<i>Hacker</i>) • Penyimpanan data, resiko terhadap pihak dalam (Pegawai Pajak) • Kemampuan <i>e-filing</i> , kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah terkait data • Pemahaman Sumberdaya Manusia • Keandalan <i>internet</i> • Keandalan <i>Software</i> dan <i>Hardware</i> komputer • Peningkatan kerja, berkaitan dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> di Surabaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		<p>Presepsi kemudahan (X4)</p> <p>Minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing (Y)</p>	<p>peningkatan kinerja produktifitas, efektifitas, dan kualitas hasil pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan saja menjadi lebih cepat dan praktis • Berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya, dan kertas • Sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, dan tidak rumit • Tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan • Mudah dipelajari, mudah menguasai <i>software</i> dan <i>hardware</i> komputer dan mudah mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> 	
Bella dan Rasmin	Pengaruh Kemudahan Penggunaan,	Kemudahan Penggunaan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem jelas dan mudah dimengerti 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

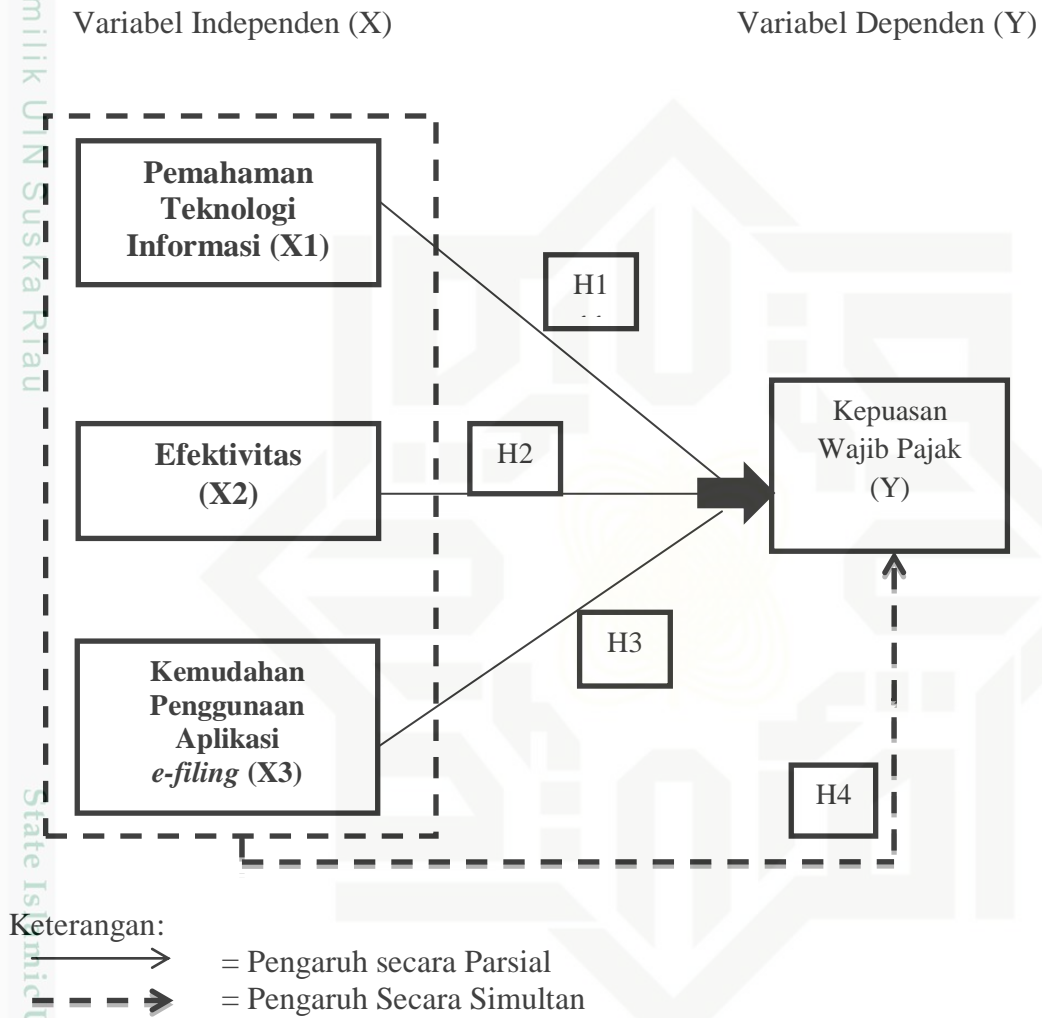
(2017)	Persepsi Kegunaan, dan <i>Computer Self Efficacy</i> pada Minat Penggunaan E-Spt	Persepsi Kegunaan (X2) <i>Computer Self Efficacy</i> (X3) Minat Penggunaan E-Spt (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dibutuhkan banyak usaha. • Sistem mudah digunakan • Sistem fleksibel. • Keyakinan Mendatangkan Manfaat Dalam Sebuah Sistem • Kapabilitas komputer • Kumputasi yang baik • Mampu menjalankan paket- paket software yang berbeda • keinginan untuk menggunakan • selalu mencoba menggunakan • berlanjut dimasa yang akan datang 	penggunaan, persepsi kegunaan, dan <i>computer self efficacy</i> berpengaruh positif pada minat penggunaan e-SPT
--------	--	--	--	--

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.4 Kerangka Konseptual

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis , maka gambar berikut ini menyajikan kerangka berpikir penelitian dan menjadi pedoman dalam keseluruhan penelitian yang dilakukan.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Nurhidayah (2015) menyatakan pemahaman teknologi informasi (*internet*) dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman terhadap teknologi informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan memfasilitasi dan mempermudah para Wajib Pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, serta mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian Della (2017) mengemukakan bahwa pemahaman teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Raka (2017) mengungkapkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Dewa (2017) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁: Diduga Pemahaman Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

2.5.2 Pengaruh Efektivitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Menurut Susanto (2007:41), pengertian efektivitas sistem adalah informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

Penelitian Mirza,dkk (2015) menyatakan bahwa efektivitas sistem berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Della (2017) mengungkapkan bahwa efektivitas sistem berpengaruh

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Ario (2017) menyatakan bahwa efektivitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Diduga Efektivitas sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing.

2.5.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi merupakan keyakinan kemudahan memahami dan menggunakan suatu sistem tanpa membutuhkan usaha kerja dari pengguna (Davis, 1989). Bella dkk (2017) Menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada minat penggunaan e-SPT. Rias dkk (2015) dan Chandra (2015) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi terhadap minat penggunaan. Kemudian Saraswati dkk (2013) menyatakan variabel kemudahan penggunaan memengaruhi secara signifikan pada penerimaan *system*. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Diduga Kemudahan penggunaan aplikasi e-filing berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.5.4 Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas Sistem, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Della (2017) menyimpulkan bahwa hasil pengujian variabel pemahaman teknologi informasi, dan efektivitas sistem, secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi. Mirza, dkk (2015) menyatakan bahwa efektivitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Efektivitas sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Bella dkk (2017) Menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada minat penggunaan e-SPT. Berdasarkan uraian dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄: Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas System, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi e-filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing.