

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pajak.

2.1.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak yang tepat dapat berbeda di berbagai badan pemerintahan dan kerangka hukum yang berbeda. Namun, sifat dasar dari pajak tetap konsisten meskipun ada banyak perspektif dan interpretasi. Berdasarkan Pasal 1 UU No. 28/2007, 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. Pembayaran ini tidak disertai dengan imbalan langsung dan digunakan oleh negara untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran ini tidak menghasilkan keuntungan pribadi secara langsung, melainkan berkontribusi pada kesejahteraan negara dan warganya. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, Sh “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk. Kontribusi tersebut digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum,”

Sommerfeld, Anderson, dan Brock mendefinisikan pajak sebagai pengalihan sumber daya dari sektor swasta ke sektor pemerintah. Mereka menekankan bahwa pengalihan ini bukan merupakan konsekuensi dari pelanggaran hukum, melainkan pelaksanaan yang diperlukan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari pengalihan ini adalah untuk memungkinkan pemerintah memenuhi tugasnya dalam menjalankan pemerintahan.

Berdasarkan definisi tersebut, pajak dapat dilihat sebagai kontribusi finansial warga negara kepada pemerintah. Perpajakan adalah sarana yang digunakan pemerintah untuk memenuhi kewajibannya dan memajukan kesejahteraan masyarakat dengan mengumpulkan sumber daya dari individu atau badan tanpa memberikan manfaat timbal balik yang langsung dan proporsional.

2.1.1.2 Fungsi Pajak.

Menurut (Yudana Adi, 2020:55), Pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu:

- a. Fungsi Anggaran berfungsi sebagai alat untuk menghasilkan penerimaan negara melalui fungsi perpajakan, yang digunakan untuk mendanai pengeluaran negara.

- b. Fungsi pemerintah mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan perpajakan yang berfungsi sebagai fungsi mengatur. Pajak dapat berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan melalui fungsi mengatur.
- c. Fungsi stabilitas pemerintah adalah dengan menggunakan dana yang berasal dari pajak untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk menjaga stabilitas harga dan mengendalikan inflasi.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan, yaitu memanfaatkan pajak yang diperoleh pemerintah dari masyarakat untuk mendanai kepentingan umum, termasuk proyek-proyek pembangunan yang bertujuan untuk menciptakan kesempatan kerja dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan masyarakat.

Hal ini menyiratkan bahwa pajak memiliki banyak tujuan, termasuk menghasilkan pendapatan negara, mengelola pertumbuhan ekonomi, mengendalikan inflasi, dan mendanai proyek-proyek infrastruktur untuk kepentingan publik.

2.1.1.3 Jenis Pajak.

Menurut (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018:318-319), pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut.

- a. “Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.

1. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.
2. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.

b. Menurut sifat

1. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
2. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

c. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut.

1. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
2. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.”

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018:319) menyatakan, sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini.

1. *“Sistem Official Assessment* Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.
2. *Sistem Self Assesment* Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar
3. *Sistem Withholding Sistem* ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Berdasarkan UU Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007, sistem berlaku di Indonesia adalah Self Assessment System.”

2.1.2 Wajib Pajak

Menurut Wiratan dan Harjanto (2018: 320), wajib pajak mengacu pada orang pribadi atau badan, seperti pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan tanggung jawab yang berkaitan dengan perpajakan yang digariskan dalam undang-undang perpajakan. Subjek pajak mengacu pada individu, organisasi, atau bisnis yang secara hukum berkewajiban membayar pajak.

Klasifikasi subjek pajak dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok: subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga menurut (Made Ayu Chandra Dewi, 2019:326) yaitu :

1. “Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang- Undang.
2. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
3. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.”

Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak yang berada di tempat tinggal atau tempat kedudukannya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada saat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), wajib pajak harus mencantumkan NPWP.

2.1.3 E-filing.

Proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diuraikan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-47/PJ/2008. *E-filing* adalah proses penyampaian SPT Tahunan dan permohonan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara real time dengan bantuan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Nur Anisa Putri dan Sihar Tambun (2018:2), perangkat *e-filing* terdiri dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), surat permohonan memperoleh e-FIN, e-FIN atau NPWP secara online, Digital Certificate, e-SPT, dan bukti penerimaan e-SPT.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut, masyarakat memiliki pilihan untuk menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik dengan menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS melalui sistem *e-filing* di situs Direktorat Jenderal Pajak. Tata cara penyampaian SPT secara elektronik adalah sebagai berikut:

1. “Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan e-FIN
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan KPP.”

2.1.4 Penggunaan *E-filing*

E-filing mengacu pada penggunaan platform elektronik oleh wajib pajak untuk menyampaikan SPT secara elektronik melalui internet. Tujuan diciptakannya *E-filing* adalah untuk memberikan keuntungan dan kemudahan dalam proses pelaporan SPT baik bagi Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Jika wajib pajak memilih untuk tidak menggunakan *e-filing*, maka Direktorat Jenderal Pajak tidak akan dapat sepenuhnya memanfaatkan keuntungan yang ditawarkan oleh *e-filing* (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018: 323). Parameter yang digunakan untuk mengevaluasi penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak ditentukan oleh kondisi tertentu:

1. “Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya,
2. Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan
3. Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.”

2.1.5 Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Annastasia Lizkayundari & Febrian Kwanto, 2019: 216), kepuasan adalah keadaan senang, lega, dan terpenuhi. Keadaan ini muncul ketika individu percaya bahwa mereka telah memperoleh apa yang mereka inginkan atau bahkan lebih. Kepuasan mengacu pada tindakan

berjuang untuk mencapai atau meningkatkan sesuatu. Untuk mendapatkan kepuasan, seseorang harus memiliki tiga elemen berikut. Berikut ini adalah elemen-elemen penting dari kepuasan pelanggan: Respon, baik emosional maupun kognitif, terjadi pada saat tertentu setelah penggunaan, pemilihan, atau akumulasi pengalaman. Respons tersebut secara khusus diarahkan pada aspek tertentu, seperti kinerja produk yang diantisipasi atau pengalaman langsung pengguna dengan produk tersebut.

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah untuk memastikan kepuasan pembayar pajak. Kepuasan dapat digambarkan sebagai sejauh mana penilaian seseorang terhadap kinerja suatu produk sesuai atau berada di bawah ekspektasi mereka (Sarazkha Addina, 2020: 8). Untuk alasan apa? Memahami kepuasan konsumen membutuhkan evaluasi keselarasan antara harapan mereka dan hasil aktual. Kepuasan pembayar pajak bergantung pada penerimaan layanan yang sesuai dengan harapan mereka, sementara kekecewaan pelanggan berasal dari penerimaan layanan yang gagal memenuhi harapan mereka.

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan sistem informasi tersebut untuk mengakomodasi preferensi mereka. Meningkatnya prevalensi penggunaan teknologi informasi memperkuat fakta ini. Sebaliknya, jika sistem informasi gagal memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan dan kemungkinan mereka untuk menggunakan kembali sistem tersebut akan menurun. Efektivitas sistem informasi

dan keakuratan data yang dihasilkannya berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh para penggunanya. Kedua kriteria ini diyakini berdampak pada kepuasan terhadap sistem informasi. Kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi dan data yang dihasilkannya akan meningkat jika keduanya memiliki kualitas yang unggul. Keandalan suatu sistem informasi dicapai ketika sistem dan informasi memenuhi standar kualitas yang tinggi dan kepuasan pengguna terjamin. Jika sebuah sistem informasi gagal memenuhi harapan pengguna, maka sistem tersebut dapat dianggap gagal.

2.1.6 Kualitas Sistem

Menurut Sarazkha Addina (2020: 6), kualitas sistem mengacu pada atribut kualitas spesifik dari sebuah sistem informasi dan karakteristik yang diinginkan dari informasi yang dihasilkannya. Kualitas sistem informasi ditentukan oleh tingkat keberhasilan teknologinya. Ketepatan dan efisiensi sistem komunikasi secara langsung berdampak pada produksi informasi.

Persepsi kualitas sistem *e-filing* mengacu pada cara pandang wajib pajak terhadap sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan SPT tahunan. Keefektifan suatu sistem secara signifikan berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat mempengaruhi kebahagiaan pengguna. Kualitas sistem dapat dinilai dengan mengukur kecepatan akses. Jika sebuah sistem memiliki aksesibilitas yang optimal, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi

tersebut memiliki kualitas yang tinggi, sehingga menjamin kepuasan pengguna. Keandalan sistem mengacu pada kemampuan sistem untuk secara efektif menjalankan operasinya tanpa terhalang oleh kerusakan atau kesalahan, memastikan pengalaman pengguna yang mulus (Nur Anisa Putri & Sihar Tambun, 2018:2).

2.1.7 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana orang mengantisipasi jumlah minimal pekerjaan yang diperlukan untuk mengoperasikan item teknologi. Harapan akan antarmuka yang mudah digunakan dan bebas dari kesalahan dalam sistem informasi bertindak sebagai motivasi yang menarik bagi orang dan masyarakat untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana orang percaya bahwa suatu perangkat teknologi mudah dan tidak rumit untuk dijalankan. Dalam penelitiannya, Nurhayati dkk. (2020: 5) memberikan definisi sistem yang berkualitas tinggi sebagai sistem yang berhasil memenuhi kepuasan pengguna dengan menawarkan tingkat kegunaan yang tinggi.

Menurut teori ini, pengguna yang memanfaatkan teknologi sering kali menganggap sistem yang mudah digunakan sebagai sistem yang lugas, mudah dipahami, dan mudah dijalankan. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan

pengarsipan elektronik merupakan pengukur tingkat kesulitan atau kesederhanaan yang terkait dengan sistem teknologi informasi yang sedang dievaluasi oleh WP.

Berbagai variabel mempengaruhi tingkat kemudahan penggunaan, termasuk keberadaan infrastruktur dan pengetahuan, kemampuan, serta pengalaman sumber daya manusia terkait internet. Memperoleh pemahaman mendasar tentang operasi online dapat memberikan manfaat yang besar bagi wajib pajak dalam usaha mereka sehari-hari. Sistem *e-filing* dapat memberikan panduan dalam penggunaannya dan mempercepat perkembangannya. Selain itu, sistem ini menawarkan instruksi yang berharga tentang peraturan perpajakan, memungkinkan pengguna untuk mengajukan pajak mereka secara efisien (Kasriana & Arum Indrasari, 2020: 21). Pratama dkk. (2020: 31) berpendapat bahwa persepsi kemudahan memainkan peran penting dalam meningkatkan kapasitas seseorang, terutama wajib pajak, untuk menilai dan memahami nilai layanan online. Tujuan utama dari sistem pengarsipan elektronik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses penyampaian SPT secara online, sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Diperkirakan bahwa peningkatan yang akan datang dalam administrasi perpajakan akan mengarah pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2.1.8 Kerahasiaan dan Keamanan

Keamanan sistem informasi mengacu pada keadaan bebas dari potensi risiko, seperti kehilangan atau pencurian data, serta akses yang tidak sah (Nurhayati et al., 2020: 6). Selama proses ini, informasi pribadi pengguna sepenuhnya bersifat rahasia dan tidak akan diungkapkan kepada individu mana pun. Penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak memastikan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi mereka, karena sistem ini memiliki fokus yang kuat pada keamanan.

Keamanan sistem informasi yang handal menunjukkan kualitasnya. Tingkat keamanan sistem ini dapat dinilai dengan memeriksa perlindungan informasi pengguna. Sistem informasi harus memastikan bahwa data pengguna disimpan dengan aman dan dijaga kerahasiaannya, sehingga mencegah akses yang tidak sah oleh pihak ketiga. Dengan menyimpan data pengguna secara aman, risiko pihak yang tidak berwenang untuk mengeksploitasi data pengguna sistem akan berkurang. Kredensial login wajib pajak yang telah terdaftar untuk pengarsipan pajak elektronik berfungsi sebagai bukti langkah-langkah keamanan yang digunakan dalam sistem. Data SPT dapat dienkripsi atau diacak dengan menggunakan sertifikat digital untuk memastikan bahwa hanya sistem yang ditunjuk yang dapat memecahkan kode tersebut (Syamsul Bahri & Listorini, 2019:162).

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh (Abraham Agung & Rinabi Tanamal, 2021) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan *E-filing*”. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer melalui penggunaan metodologi survei dengan kuesioner sebagai medianya. Populasi terdiri dari orang pribadi yang terdaftar dan menggunakan layanan *e-filing* di KKP Surabaya. Sampel diperoleh dengan menggunakan sampling insidental. Penelitian ini memiliki total 100 partisipan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak secara simultan dan positif berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yudana Adi, 2020) dengan judul “Efektifitas *E-Filing* Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Tingkat Keamanan Dan Kerahasiaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara)” Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari wajib pajak melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik sampel acak. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *e-filing* berhasil dan memiliki dampak

yang menguntungkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (2) Dampak *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara dapat dipengaruhi oleh keamanan dan kerahasiaan.

Penelitian ini dilakukan oleh (Kasriana & Arum Indrasari, 2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing*” Data dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai data primer, yang berarti dikumpulkan langsung dari partisipan melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan probability sampling sebagai pendekatan yang dipilih untuk pengambilan sampel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa (1) persepsi kegunaan *e-filing* memiliki pengaruh yang baik terhadap penggunaannya, (2) persepsi kemudahan *e-filing* juga memiliki pengaruh yang baik terhadap penggunaannya, dan (3) kepuasan tidak memiliki pengaruh yang baik terhadap penggunaan *e-filing* di kalangan wajib pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Penelitian ini dilakukan oleh (Nurhayati et al., 2020) dengan judul “Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*”. Penelitian ini menggunakan teknik Nonprobability Sampling yang dikenal sebagai Purposive Sampling. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kenyamanan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi

informasi memiliki dampak penting pada tingkat keterlibatan dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini dilakukan oleh (Nur Anisa Putri & Sihar Tambun, 2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating” Sebanyak 75 responden termasuk dalam sampel, dengan menggunakan pendekatan kuesioner. Informasi dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan dan proses pengenalan prosedur perpajakan kepada individu memiliki dampak yang baik terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna yang melakukan pelaporan pajak secara elektronik. Efek ini lebih lanjut dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna mempercayai otoritas pajak, yang bertindak sebagai faktor moderasi.

Penelitian ini dilakukan oleh (Syamsul Bahri & Listorini, 2019) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing* pada KPP Pratama Binjai”. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian regresi linier berganda. Penelitian ini mengandalkan data yang diperoleh dari 110 partisipan penelitian, dengan pengumpulan data primer yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi

keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh secara parsial terhadap tingkat minat wajib pajak untuk memanfaatkan layanan *e-filing* di KPP Pratama Binjai. Namun, persepsi kecepatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat wajib pajak.

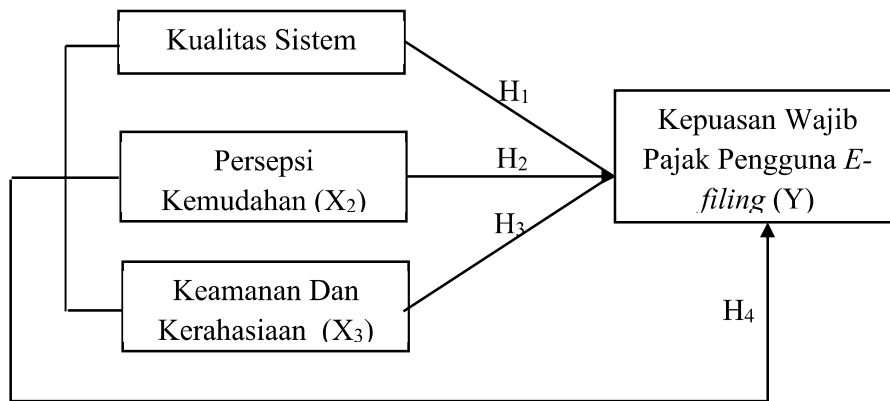
Penelitian yang dilakukan oleh (Deviana Wahyu Purwiyanti & Herry Laksito, 2020) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Candisari Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kathleen Wiratan & Karina Harjanto, 2018) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-filing* Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)” Pendekatan pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk analisis data. Temuan penelitian Penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan, namun faktor keamanan, kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi tidak berdampak pada penggunaannya. Namun, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Darmayasa et al., 2020) dengan judul “*E-filing* Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Pendekatan pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* dan keterlibatan relawan pajak memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap peraturan perpajakan. Namun, dampak relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* sangat kecil.

2.3. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menjelaskan tentang Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Dengan 4 variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu Kualitas Sistem (X1) Persepsi Kemudahan (X2) Keamanan Dan Kerahasiaan (X3) dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* (Y). Adapun gambaran kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan teori dasar penelitian dan kerangka befikir penelitian makahipotesis dapat dirumuskan yaitu:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*.

H3 : Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-filing*.

H4 : Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan dan Kerahasiaan secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*.