

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filling*

Menurut Jogiyanto (2008: 114) didefinisikan :

“Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”.

Menurut Davis dalam Mangin et. al. (2008: 14) didefinisikan :

“Persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja”.

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (2011) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

a. Kebermanfaatan meliputi dimensi :

“Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas”.

b. Efektifitas meliputi dimensi :

“Mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan”.

Dalam konteks *e-Filling* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filling* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang

diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan system tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan estimasi satu faktor dengan sedikit modifikasi menghilangkan satu indikator yang tidak cocok dengan persepsi kebermanfaatan *e-Filling* yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, hal ini dikarenakan sasaran penelitian ini adalah wajib pajak bukan pegawai pajak. Sehingga pada penelitian ini indikator yang digunakan meliputi (1) Mengembangkan kinerja, (2) Manfaat sistem, (3) Menambah produktifitas, dan (4) Mempertinggi efektifitas

2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filling*

Nasution (2004: 5) didefinisikan :

“Bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahamidan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan”.

Menurut Arief Wibowo (2006) didefinisikan :

“Bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan”.

Menurut Amijaya yang mendasar pada Iqbaria (2013) didefinisikan :

“Persepsi kemudahan ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun

tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan sistem yang baru bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja dengan sistem lama.

Venkatesh dan Davis (2008: 26) membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti / dipahami.
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut.
- c. Sistem mudah digunakan.
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).

Berdasarkan pengertian di atas, persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filling*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini

meliputi (1) Fleksibilitas, (2) Mudah dipahami, (3) Mudah digunakan, dan (4) Mudah untuk berinteraksi.

2.3 Penggunaan *E-Filling*

2.3.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Seddon dan Kiew (2011), di definisikan:

“Perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi”.

Menurut Kotler dan Keller (2009), didefinisikan :

“Menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Dengan demikian kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem. *McGill, Hobbs,*

Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari *DeLone* dan *McLean* (2012). Pengujian dilakukan pada lingkungan *user* yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan system aplikasi. Dan terdapat 3 indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah system informasi.

Kesuksesan sebuah sistem informasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat pada tingkat yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik, dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima.

Dalam model kesuksesan *DeLone* dan *McLean*, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, individual impact dan organizational impact mengukur kesuksesan keefektifan. Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-Filling* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dan dalam penelitian ini, variabel ini diukur dengan indikator *McGill* et al. (2003) yang terdiri dari 3 item yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan, dan ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan pengguna saat menggunakan sistem (Gita, 2010). Indikator kebanggaan ditambahkan karena ketika seseorang itu bangga terhadap suatu sistem berarti orang tersebut merasa puas telah menggunakan sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung. Dan indikator penelitian ini meliputi

1. Efisiensi sistem,
2. Keefektifan sistem,
3. Kepuasan (rasa puas), dan
4. Kebanggaan menggunakan sistem.

2.3.2 *E-Filing*

E-Filing adalah salah satu contoh dari penerapan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-Filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur

Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011.

Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) tanggal 23 Desember 2011. Menurut Gita Gowinda K. (2010:30), alat kelengkapan *e-Filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-Filing* adalah sebagai berikut:

1. ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

3. *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-filing*. *E-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *E-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *E-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.
6. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa

Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *off line*.

Dan berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-Filing* 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, ditanda tangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-Filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

2.3.3 Pengertian dan Tujuan *e-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi *internet* secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Online berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga

apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. *E-Filing* berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk :

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3. *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin

2.3.4 Layanan *e-Filing* melalui Website Direktorat Jendral Pajak

e-Filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di *www.pajak.go.id*, adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk saat ini dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;

2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja)

2.3.5 Alat dan Tata Cara Penggunaan *e-Filing*

Alat kelengkapan *e-Filing* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER - 1/PJ/2014 meliputi :

1. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP); ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat permohonan memperoleh *e-FIN*; Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*
3. *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*; *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-Filing*. *e-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

4. *Digital Certificate*; *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *e-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *e-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.
6. Bukti penerimaan *e-SPT*; Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

Berikut ini merupakan tata cara penggunaan *e-Filling* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER - 01/PJ/2014 adalah:

1. WP yang akan menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak harus memiliki *e-FIN*. *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing.
2. WP yang sudah mendapatkan *e-FIN*, harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN* untuk terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak. Pendaftaran dilakukan melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dengan mencantumkan alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verifikasi dan notifikasi dan Bukti Penerimaan Elektronik. *e-FIN* yang sudah diperoleh tetapi WP yang sudah mendapatkan *e-FIN* tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) sampai batas waktu yang ditentukan, *e-FIN* tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga WP harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh *e-FIN* yang baru.
3. WP yang telah terdaftar sebagai WP *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://efiling.pajak.go.id>) dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap dan jelas. WP yang telah mengisi *e-SPT* kemudian meminta kode verifikasi melalui website Direktorat Jenderal Pajak

(<https://efiling.pajak.go.id>). Kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan *digital*. Hasil pengisian aplikasi *e-SPT* dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.

4. Dalam hal *e-SPT* dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak, kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan. Bukti Penerimaan Elektronik disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).
5. WP mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak.
6. Keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT Tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.
7. Penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui website DJP dapat dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Barat.

2.3.6 Indikator *e-Filing*

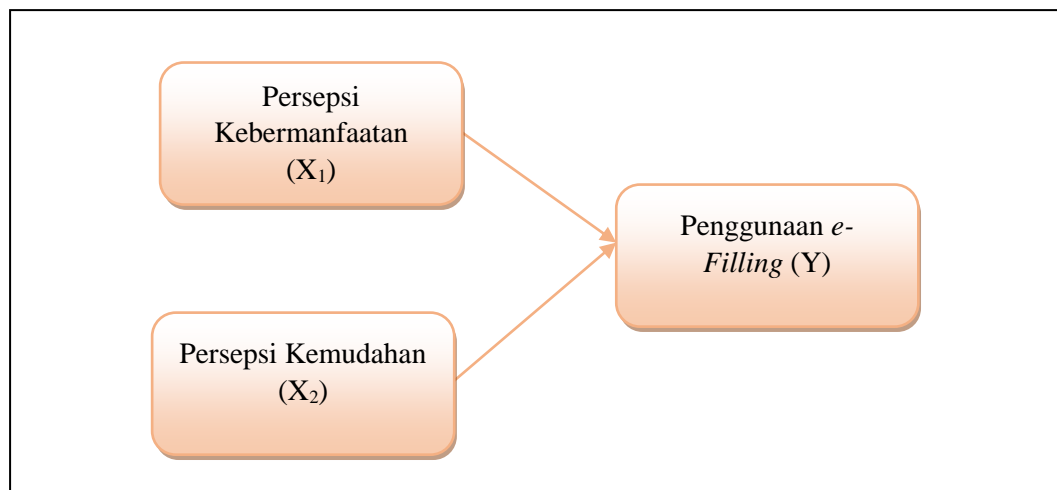
Berikut beberapa indikator penggunaan *e-Filing*

1. Pengetahuan wajib pajak tentang *e-Filing*
2. Efisiensi Penggunaan *e-Filing*
3. Kualitas sistem
4. Kualitas informasi

5. Keamanan

2.4 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana landasan teori yang telah dijabarkan berhubungan secara logis dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sekaran,2006). Sebuah model yang baik dapat menjelaskan hubungan antar variabel penelitian, yakni variabel independen yang variabel dependen (Ferdinand,2006). Berikut kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) didefinisikan:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*

H2 : Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*

H3 : Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*