

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN E-FILLING PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

PENULIS

¹⁾Ahmad Ramzi Ghulam Syam, ²⁾Haliah, ³⁾Nirwana

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji persepsi kegunaan, keamanan, dan dampak kerahasiaan dari penggunaan pengarsipan elektronik (*e-filing*) di KPP Pratama Makassar Utara. Data survei ini diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara dan bersedia memberikan tanggapan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan mengirimkan kuesioner/survei kepada 100 responden untuk penelitian lapangan secara langsung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasilnya adalah sebagai berikut. Dalam beberapa kasus, persepsi kegunaan dan variabel keamanan dan kerahasiaan yang dirasakan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap penggunaan kelengkapan elektronik (*e-filing*).

Kata Kunci

Persepsi Kegunaan, Keamanan dan Kerahasiaan, Penggunaan *e-Filling*.

AFILIASI

Prodi, Fakultas
Nama Institusi
Alamat Institusi

^{1,2,3)}Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

^{1,2,3)}Universitas Hasanuddin

^{1,2,3)}Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Makassar, Sulawesi Selatan.

KORESPONDENSI

Penulis
Email

Ahmad Ramzi Ghulam Syam
ahmadramzi016@yahoo.com

LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

I. PENDAHULUAN

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilakukan berdasarkan rasa tanggung jawab. Seperti yang kita ketahui suatu negara mempunyai kewajiban yang sangat berdampak pada kesejahteraan masyarakat dalam negara itu sendiri. Meskipun kewajiban tersebut tidaklah berdampak secara langsung terhadap masyarakatnya, namun dapat dirasakan secara perlahan-lahan.

Kewajiban yang dimaksud salah satunya yaitu kewajiban akan pembangunan suatu negara, dimana pembangunan berupa fasilitas-fasilitas untuk menunjang kehidupan manusia seperti jalan, jembatan, stasiun, bandara, dan juga berbagai infrastruktur lainnya. Untuk mencapainya, pemerintah membutuhkan dana yang sangat besar. dalam kategori ini pemerintah membutuhkan dana dari berbagai sumber.

Suras (2017) mengemukakan Karena Sistem penilaian mandiri yang menyerahkan perhitungan kepada wajib pajak menyatakan dan melaporkan kewajiban perpajakannya, melalui sistem administrasi perpajakan ini dapat dikelola dengan baik, mudah dan mudah diungkapkan kepada publik. Sistem sepenuhnya mempercayai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini menempatkan tanggung jawab yang lebih besar pada wajib pajak untuk menghormati kepercayaan itu sebaik mungkin. Selain itu, Direktur Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) diberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh untuk mengelola dengan baik hasil pajak yang dilaporkan langsung oleh Wajib Pajak, sehingga secara berkesinambungan diharapkan kemauan membayar Wajib Pajak dapat meningkat. Pemerataan pembangunan setiap daerah. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya mengedukasi masyarakat tentang pentingnya kesadaran dan pemahaman perpajakan bagi pembangunan negara dan pendanaan pemerintah yang berkelanjutan.

Menanggapi meningkatnya kebutuhan masyarakat wajib pajak di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang lebih baik, meningkatnya biaya pemrosesan laporan pajak, keinginan untuk mengurangi beban pengelolaan laporan pajak kertas, dan era globalisasi yang semakin meningkat. Masa kini ditandai dengan berbagai jenis pergeseran paradigma dan perilaku manusia modern. Salah satu contohnya adalah sektor teknologi yang berkembang pesat dari tahun ke tahun (Laihad, 2013). Dalam penelitian Wahyuni (2015), langkah awal yang dilakukan Ditjen Pajak adalah menerapkan pengarsipan elektronik yang dibarengi dengan terobosan penerapan teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan. Komisariss Pajak berupaya memenuhi keinginan wajib pajak dengan menyederhanakan prosedur pelaporan SPT baik untuk SPT berkala maupun SPT tahunan. Berdasarkan Keputusan Komisioner Pajak No. KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Setelah program e-SPT berhasil dilaksanakan, DJP menerbitkan kembali Keputusan KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian SPT elektronik (e-Filing) oleh Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Kemudian, dimulai dengan PER-47/PJ/2008, PER-36/PJ/2013, dan ditambah dengan penambahan aturan sebelumnya, aturan terakhir adalah aturan PER-03/PJ/2015. Sistem pengarsipan elektronik tersedia di situs web Departemen Umum Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Dengan menggunakan sistem ini, wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan dan menyampaikan kewajibannya tanpa harus mencetak semua laporannya dan secara manual menunggu tanda terima di kantor pajak terdekat. Alhasil, Anda bisa mengajukan SPT dari mana saja melalui internet tanpa harus langsung ke kantor pajak. Sistem pengarsipan elektronik dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan Wajib Pajak dalam mengajukan SPT. Namun, hal ini tampaknya tidak berjalan cukup baik bagi wajib pajak Indonesia.

Secara khusus, tingkat realisasi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan 2018 yang diajukan di Kantor Perwakilan (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan di kota Makassar tetap sebesar 28,40%. "Data realisasi presentasi secara keseluruhan, 15 Maret hanya 28,49% dari target 186.081 SPT, artinya hanya 53.014 SPT yang dilaporkan," kata Manager Kanwil DJP Sulselbartra. , baru-baru ini Eka Shira Kusuna Jaya. Angka ini berasal dari tiga jenis Wajib Pajak (WP). 40% untuk wajib pajak badan baru, 30,05% untuk wajib pajak orang pribadi pegawai dan 26,41% untuk wajib pajak orang pribadi bukan pegawai. "Dari 53.014 SPT yang dilaporkan, 51,25% merupakan arsip elektronik, 17,69% e-SPT, dan 33,21% manual," katanya. Sekitar 40.645 SPT

dilaporkan pada 15 Maret, dibandingkan dengan 2016. Sebaliknya, sekitar 52.845 SPT diajukan pada tahun 2017. “Tahun ini baru 169 SPT yang naik, sejalan dengan kenaikan wajib pajak di Kanwil DJP Sulselbartra,” ujarnya (www.makassar.tribunnews.com).

Pengarsipan elektronik merupakan hal baru bagi wajib pajak dan saat ini tidak semua wajib pajak menggunakan pengarsipan elektronik karena berbagai alasan. Salah satu alasan yang dikemukakan oleh Kismantoro Petrus (2014) adalah Wajib Pajak masih belum memahami apa itu *electronic filing*. Daryatno (2017) mencontohkan, karena kurangnya sosialisasi dari DJP, wajib pajak belum terbiasa mengadopsi teknologi baru. Gagasan inilah yang membuat penggunaan sistem komputer dalam laporan SPT menjadi lebih sulit. SPT - Pelaporan kasus jauh lebih mudah dan memiliki manfaat yang signifikan bagi wajib pajak maupun wajib pajak. Oleh karena itu, pada tahun 2018, DJP dan seluruh pemangku kepentingan meningkatkan kampanye pelaporan SPT melalui SPT elektronik. Tujuannya agar wajib pajak mengetahui lebih lanjut tentang prosedur pengajuan pajak *online* yang mudah. Oleh karena itu, minat wajib pajak untuk menggunakan *electronic filing* perlu dievaluasi lebih lanjut.

Adiguna (2017) menyatakan bahwa sistem *e-filing* Indonesia secara umum belum menarik perhatian wajib pajak Indonesia, terbukti dengan masih rendahnya jumlah pengguna *e-filing* di Indonesia. Alasan pengguna pengarsipan elektronik tidak tertarik adalah karena sistem pengarsipan elektronik masih sangat baru dan masih memiliki banyak kekurangan sehingga wajib pajak lebih memilih untuk mengajukan secara manual melalui surat atau melalui Direktorat Jenderal. Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*. Kekurangan-kekurangan ini mungkin timbul karena kerentanan dalam sistem teknologi informasi Indonesia dan persepsi wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan *electronic filing* pada Dinas KPP Makassar Utara. Di sini, Wajib Pajak adalah pihak yang wajib menyampaikan SPT elektronik sehubungan dengan kebijakan yang diberlakukan melalui pengajuan elektronik kepada DJP.

Kegunaan Pengarsipan Elektronik Saat Menggunakan Arsip Elektronik dan Aspek Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Pengarsipan Elektronik Persepsi kegunaan dapat didefinisikan sebagai ukuran di mana penggunaan teknologi menguntungkan orang yang menggunakannya. Studi sebelumnya telah menemukan temuan yang bertentangan. Laihad (2013), Dharma dan Noviari (2016), Adiguna (2017), Utami dan Osesoga (2017), dll., menemukan bahwa persepsi manfaat penggunaan pengarsipan elektronik memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan dokumen elektronik. Kirim. Namun, Mutia (2014) dan Wahyuni (2015) menunjukkan bahwa persepsi utilitas tidak mempengaruhi penggunaan pengarsipan elektronik.

Minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan *e-filing* ditentukan oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *e-filing*, antara lain keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan sistem teknologi. Keamanan dan kerahasiaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan pengarsipan elektronik. Ini karena sistem teknologi, yang semakin berkembang dari waktu ke waktu, tidak hanya membutuhkan sistem yang canggih, tetapi juga untuk memastikan keamanan. Hal ini membuat wajib pajak tidak nyaman menggunakan sistem pengarsipan elektronik dan khawatir kerahasiaannya akan terganggu. Oleh karena itu, kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan pengarsipan elektronik oleh wajib pajak. (Priscilia, 2016).

Hal ini sesuai dengan penelitian Daryatno (2017), Wowor dan lain-lain. (2014) dan Mujiyati dkk. (2016) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan dapat berimplikasi bagi wajib pajak saat menggunakan pengarsipan elektronik. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) dalam Wibisono (2014). Studi ini menemukan bahwa keamanan dan kerahasiaan berdampak negatif terhadap minat pengguna dalam pengarsipan elektronik.

Berdasarkan informasi latar belakang di atas, maka pemeriksa akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filling di KPP Pratama Makassar Utara”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM), teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Teori ini diadaptasi dari *The Theory of Reasoned Action* karya Ajzen (1975). Davis dkk. (1989) mengusulkan TAM ini untuk menjelaskan apakah seseorang menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi. Model TAM mengasumsikan bahwa orang yang menggunakan teknologi pada umumnya didorong oleh proses kognitif dan bertujuan untuk menyenangkan pengguna atau memaksimalkan kegunaan dari teknologi itu sendiri (Adiwibowo et al, 2009).

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, Pajak bersifat wajib tetapi berdasarkan undang-undang, tidak menerima imbalan secara langsung dan terutang kepada Negara oleh orang atau badan untuk itu, merupakan retribusi yang bersifat wajib. Digunakan buat kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. Menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro, S.H.: Pajak adalah transfer kekayaan dari orang Untuk menutupi pengeluaran sehari-hari, dan "surplus" digunakan untuk tabungan publik, sumber utama investasi publik. Menurut Mardiasmo (2016), fungsi pajak dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Fungsi kontrolnya adalah: Fungsi anggaran udara, pajak sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah untuk mendanai pengeluarannya. Pajak sebagai alat untuk mengatur atau menegakkan kebijakan pemerintah dalam fungsi akhir yang normal, bidang sosial dan ekonomi.

Wajib Pajak ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. atau kredit pajak tertentu. Salah satu kewajiban pajak yang dipermasalahkan adalah: pelaporan pajak secara berkala kepada Ditjen Pajak.

Novarina (2005) menunjukkan bahwa di bawah *Sistem self-declaration*, wajib pajak perlu mendaftarkan diri, menghitung pembayaran mereka dan melaporkan kewajiban pajak mereka. Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Untuk memperoleh NPWP, sebagai Wajib Pajak Anda harus mengisi formulir pendaftaran, melampirkan persyaratan administrasi dan mendaftar ke KPP setempat yang mencantumkan status Wajib Pajak. Selain datang ke KPP, Wajib Pajak Orang Pribadi juga dapat melakukan pendaftaran secara *online* menggunakan pendaftaran elektronik di *website* DJP www.pajak.go.id. Selain memperoleh NPWP, wajib pajak dapat memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPPKP). Setelah mendaftar dan menerima NPWP, wajib pajak wajib menghitung dan membayar pajak serta melaporkan jumlah yang terutang dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT).

Fidel (2010) menyatakan bahwa pengarsipan elektronik adalah metode pengajuan SPT Melalui sistem *online real-time*. Menurut Kirana (2010), *e-filing* adalah suatu bentuk SPT elektronik untuk perorangan dan organisasi yang wajib pajak menggunakan internet oleh penyedia layanan pelaporan pajak, di *website* DJP, atau melalui layanan Internet Deklarasi. Cetak seluruh formulir laporan dan tunggu perindikasi terima secara manual. Berdasarkan Peraturan Komisioner Pendapatan No. PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengisi Formulir 1770S atau 1770SS. Berikut cara mengirimkan SPT Anda melalui *e-filing*: Wajib Pajak mengajukan permohonan pada DJP buat memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-Filing*. Di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, Otoritas pajak akan memberikan e-FIN melalui otoritas pajak. Wajib Pajak mendaftar ke *Application Service Provider* atau meminta sertifikat digital dari Departemen Umum Pajak melalui *Application Service Provider*. Ditjen Pajak akan memberikan sertifikat digital melalui *Application Service Provider* (ASP) melalui Kantor Pelayanan Pajak. Wajib Pajak mengisi formulir elektronik di *Application Service Provider* (ASP) dan diteruskan ke kantor pajak. Direktorat Jenderal Pajak melalui Departemen Jasa Keuangan memberikan bukti penerimaan e-SPT dengan keterangan berupa: NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), Tanggal Transaksi, Waktu Transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), Nama ASP. Wajib Pajak menyampaikan *hard copy* dari *Application Service Provider* (ASP) berupa Master SPT dan memberikan tanda terima elektronik yang ditandatangani dan dilampirkan sebagaimana diminta oleh Kantor Jasa Keuangan.

Slameto (2010) menyatakan bahwa persepsi adalah proses memasukkan pesan dan informasi ke dalam otak manusia. Manusia selalu berhubungan dengan lingkungannya melalui persepsi. Hubungan ini dilakukan melalui indra seperti penglihatan, pendengaran, sentuhan, rasa dan penciuman. Persepsi dalam penelitian ini adalah proses personal dalam mengevaluasi sistem pengarsipan elektronik (*e-filing*).

Desmayanti (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan didefinisikan oleh bagaimana individu memandang *e-filing* berpotensi menguntungkan, menunjukkan bahwa pembayar pajak lebih memilih sistem *e-filing* mengarah ke penggunaan langsung. Di sisi lain, jika individu merasa tidak nyaman atau tidak menyadari manfaat dari sistem pengarsipan elektronik, wajib pajak akan enggan untuk menggunakannya.

Sebuah sistem informasi yang baik jika Anda dapat mempercayai keamanan sistem. Keamanan sistem ini ditunjukkan dengan data pengguna yang disimpan dengan aman oleh sistem informasi. Data pengguna ini harus dijaga kerahasiaannya dengan cara data tersebut disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat leluasa mengakses data pengguna tersebut (Dewi, 2009). Menyimpan data pengguna dengan aman meminimalkan potensi pihak ketiga untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Aspek keamanan sistem pengarsipan elektronik ini juga tercermin dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak terdaftar untuk mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Sertifikat digital juga dapat digunakan sebagai perlindungan data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk enkripsi (pengacakan) sehingga hanya sistem tertentu yang dapat membacanya.

Jaminan keamanan dan kerahasiaan ini tercermin dalam bagaimana wajib pajak memandang sistem informasi mereka. Hal ini terkait dengan masalah keamanan dan kerahasiaan yang muncul di masyarakat yang paling dikhawatirkan pengguna saat menggunakan sistem informasi. Isu-isu ini dapat mempengaruhi persepsi individu tentang keamanan dan kerahasiaan sistem informasi. Persepsi keamanan dan kerahasiaan menunjukkan bagaimana wajib pajak memandang apakah sistem informasi mereka aman dan kerahasiaan data mereka terjamin. Wajib Pajak cenderung tertarik dan terdorong untuk menggunakan *e-filing* karena keamanan dan kerahasiaannya yang unggul, serta ketenangan pikiran dan kesejahteraan mereka saat menggunakan *e-filing* (Pricilia, 2016).

Dalam penelitian sebelumnya, Ermawati (2016) melakukan hal berikut: Dampak persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan sistem entri elektronik di Kabupaten Patti. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, pengalaman, dan persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *input* elektronik di Kabupaten Patti. Ada juga temuan dari survei ini. Dengan kata lain, persepsi kemudahan penggunaan, pengalaman, dan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dan penelitian Laihad pada tahun (2012) menemukan bahwa: Dampak Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *Electronic Entry* Wajib Pajak di Kota Manado. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah persepsi kegunaan, sikap dan kenyamanan mempengaruhi penggunaan *input* elektronik di kota Manado. Ada juga beberapa temuan dari survei ini. Persepsi tentang kegunaan dan kenyamanan yang sangat mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Ini tidak secara signifikan mempengaruhi sikap yang dirasakan terhadap penggunaan *e-filing*.

III. METODE PENELITIAN

Survei ini merupakan jenis survei yang menggunakan metode survei kuantitatif berupa kuesioner. Sugiyono (2013) beropini bahwa penelitian kuantitatif bertujuan buat memberitahukan interaksi antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi menggunakan nilai prediktif. Sumber data yang dipakai pada penelitian ini merupakan data primer. Nur dan Bambang (2009) mengemukakan bahwa data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber aslinya. Data utama dalam penelitian ini berupa tanggapan terhadap kuesioner yang dibagikan kepada responden. Peneliti menggunakan metode *intensional sampling/judgmental sampling*. Ini adalah teknik pengambilan sampel *non-probabilistik* dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengambil sampel sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan

karakteristik suatu populasi. Salah satu cara untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus *Slovin*. Untuk penelitian ini digunakan rumus *Slovin* karena populasi pengguna *e-filing* sangat banyak sehingga memungkinkan untuk diketahui jumlahnya. Untuk ini kami menggunakan rumus *Slovin*. Dan penelitian ini menggunakan SPSS Untuk menguji apakah kemudahan penggunaan, keamanan, dan persepsi kerahasiaan memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan pengarsipan elektronik (*e-filing*).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Hasil penelitian menampakkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, maka meningkat juga penggunaan *e-filing*. Sistem pengarsipan elektronik memungkinkan Wajib Pajak untuk mengajukan SPT dengan mudah dan cepat karena tidak perlu datang ke KPP untuk menyampaikan data SPT.

Persepsi kegunaan pengarsipan elektronik adalah tingkat di mana individu percaya bahwa sistem pengarsipan elektronik dapat membantu wajib pajak dan membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan menggunakan pengarsipan elektronik adalah faktor dominan yang menjelaskan keuntungan menggunakan sistem teknis. Kesadaran akan utilitas yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* antara lain penghematan biaya, perhitungan pajak yang lebih cepat dan akurat, pengajuan dan pembayaran pajak yang tepat waktu, dan pertimbangan lingkungan untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini searah dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM adalah Salah satu model perilaku untuk menggunakan teknologi informasi dalam literatur tentang sistem informasi manajemen (Dishaw dan Strong, 1999). Model ini memberikan dasar teoretis untuk mempelajari faktor-faktor yang menggambarkan penggunaan perangkat lunak dan kaitan dengan kinerja pengguna. TAM berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi dengan mengembangkannya berdasarkan pengakuan atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi. Jika Wajib Pajak mengetahui kegunaan transaksi *e-filing*, maka *e-filing* adalah layanan pengajuan SPT elektronik untuk orang pribadi dan badan yang dapat disampaikan melalui internet ke *website* DJP atau penyedia layanan aplikasi dalam negeri yang diterbitkan. Menggunakan Internet untuk menghasilkan pendapatan memungkinkan pembayar pajak untuk membayar pajak mereka secara langsung, tidak perlu lagi mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Laihah (2013) dan Tallaha dkk (2014) keduanya menunjukkan bahwa kepraktisan berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan pengarsipan elektronik. Semakin tinggi penggunaan *e-filing* maka semakin sering wajib pajak menggunakan *e-filing*.

4.2 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Hasil penelitian menampakkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi kesadaran akan keamanan dan kerahasiaan, semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-filing*. Menyimpan data pengguna dengan aman meminimalkan potensi pihak ketiga untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Aspek keamanan sistem pengarsipan elektronik ini juga tercermin dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak terdaftar untuk mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. Sertifikat digital juga dapat digunakan sebagai perlindungan data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk enkripsi (pengacakan) sehingga hanya sistem tertentu yang dapat membacanya. Wajib Pajak akan tertarik dan terdorong untuk menggunakan *e-filing* karena adanya rasa aman dan kerahasiaan, serta rasa aman dan nyaman saat menggunakan *e-filing*.

Jaminan keamanan dan kerahasiaan ini tercermin dari cara wajib pajak memandang sistem informasi. Hal ini terkait dengan isu persepsi keamanan dan kerahasiaan yang muncul di masyarakat, Masalah yang paling dikhawatirkan pengguna saat menggunakan sistem informasi. Isu-isu ini dapat mempengaruhi persepsi individu tentang keamanan dan kerahasiaan sistem informasi, deteksi.

Keamanan dan kerahasiaan memungkinkan wajib pajak untuk menentukan apakah sistem informasi mereka aman dan kerahasiaan data mereka terjamin. Penelitian ini searah dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM adalah salah satu model perilaku untuk penggunaan teknologi informasi yang ditemukan dalam literatur tentang sistem informasi manajemen (Dishaw dan Strong, 1999). Model ini memberikan dasar teoretis untuk mempelajari faktor-faktor yang menggambarkan penggunaan perangkat lunak dan menghubungkannya dengan kinerja pengguna. TAM berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi dengan mengembangkannya berdasarkan pengakuan atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi. Jika Wajib Pajak mengetahui keamanan dan kerahasiaan transaksi *e-filing*, *e-filing* adalah layanan pengajuan SPT elektronik untuk orang pribadi dan bisnis, silakan kunjungi situs web DJP atau penyedia layanan aplikasi melalui akses Internet. Pendapatan Internal Agar wajib pajak tidak perlu khawatir kehilangan data, Internet memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekamaulana (2016). Ekamaulana (2016) menemukan bahwa keamanan dan kerahasiaan dalam penyelidikannya berdampak positif pada manfaat wajib pajak orang pribadi menggunakan pengarsipan elektronik (*e-filing*). Karena keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi setiap wajib pajak penting untuk membujuk wajib pajak untuk menggunakan pengarsipan elektronik. Sebuah Penelitian Wahyuni (2015) juga menemukan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan secara parsial mempengaruhi penggunaan pengarsipan elektronik (*e-filing*).

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang terkumpul dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, maka konklusi berdasarkan penelitian ini adalah: Persepsi kemudahan penggunaan Efek positif dan penting dari penggunaan sistem pengarsipan elektronik (*e-filing*). Semakin banyak keuntungan dari pengarsipan elektronik (*e-filing*) diakui, pengarsipan elektronik akan lebih banyak digunakan. Kesadaran akan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem pengarsipan elektronik (*e-filing*). Ketika kesadaran akan keamanan dan kerahasiaan meningkat, begitu pula penggunaan pengarsipan elektronik (*e-filing*).

5.2 Saran

Informasi berikut dapat diberikan sebagai saran untuk penyelidikan lebih lanjut. Sampel survei kecil dan terbatas pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara saja. Penyelidikan lebih lanjut disarankan untuk memperluas cakupan dan jumlah sampel, Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan dan wawasan kepada KPP Pratama Makassar Utara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui *electronic e-filing system*. berhubungan dengan dimensi Kemudahan penggunaan, persepsi kecepatan, dan kriteria subjektif sangat mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Untuk variabel kegunaan yang dirasakan, metrik terendah adalah peningkatan kinerja. Wajib Pajak didorong untuk memperoleh informasi tambahan tentang pengarsipan elektronik untuk lebih memahami cara menggunakan pengarsipan elektronik agar berhasil dan mudah menyelesaikan pengembalian pajak *online* mereka. Di antara berbagai persepsi keamanan dan kerahasiaan, indikator terendah adalah risiko pengguna terhadap peretas. Wajib Pajak masih takut bertransaksi melalui *E-Filing*. Wajib Pajak harus mempersiapkan tingkat keamanan yang tinggi dalam aplikasi *E-Filing* mereka sehingga celah dan Pihak yang tidak bertanggung jawab tidak dapat memanfaatkan kelemahan yang ada untuk mendapatkan data pengguna/wajib pajak. Selain menggunakan kuesioner, Anda juga dapat menggunakan wawancara langsung dengan responden untuk penelitian selanjutnya. Studi masa depan harus diatur waktunya dengan tepat dalam distribusi kuesioner.

REFERENSI

Jurnal:

- Adiwobowo, dkk. 2009. Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Berstatus SHMN. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung
- Ajzen, I. 1991. *The theory of planned behavior. Organisational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [https://doi.org/10.1016/07495978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/07495978(91)90020-T)
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, personality, and behavior. Open University Press*. New York.
- Adiguna, I Dewa Gede Satria, Yuniarta, Gede Adi dan Sinarwati, Ni Kadek. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*. Vol. 8, No 2.
- Daryatno, Andreas Bambang. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara*.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Desmayanti, Esy. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1-12
- Devina, Shelby dan Waluyo. 2016. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting : Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol 8 No 1.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ekamaulana, Faisal Afiff. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Banjaramasin). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Ermawati, Nanik dan Delima, Zamrud Mirah. 2016. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, Vol. 5 No. 2 Juli 2016, Hal. 163 – 174
- Fidel, 2010. Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. Muria Kencana. Jakarta.
- Jimantoro, C., & Tjondro, E. 2014. Analisis Niat Penggunaan E-Filing di PT “X” dan PT “Y” Surabaya Dengan *Structural Equation Modeling*. *Tax & Accounting Review*, 4(2), 1–8.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Laihad, Risal C. Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Mujiyati dan Aqil, Abdurrahman Yusuf. 2016. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha Kena Pajak Badan Yang Terdaftar di KPP Pratama Karanganyar). *Publikasi ilmiah.ums.ac.id*.

- Pricilia, Mutiara Sindi. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Minat Menggunakan *E- Filing* (Studi Empiris Pada WP OP yang Terdaftar di KPP Semarang Tengah Satu). Skripsi Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Suras, Dela Nungki. 2017. *Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Bunga Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung*. Fakultas Hukum, Universitas Lampung
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. A. 2014. *Factors influencing e-filing usage among Malaysian taxpayers: Does tax knowledge matters? Jurnal Pengurusan*, 40(June), 91–101. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-201440-08>.
- Taylor, S., & Todd, P. A. 1995. *Understanding information technology usage: Atest of competing models. Information Systems Research*. <https://doi.org/10.1287/isre.6.2.144>
- Utami, Adisti Putrid dan Osesoga, Maria Stefani. 2017. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi (Case Study of Individual Taxpayers Domiciled in Tangerang) *Jurnal Ultima Accounting*, Vol 9 No. 2.
- Wahyuni, R. 2015. *Persepsi pengaruh kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing (Studi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*. *Jom FEKON*. Vol.2, No 2.
- Wibisono, Lisa Tamara dan Toly, Agus Arianto. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya . *Tax & Accounting Review*. Vol 4, No 1.
- Wibowo, Arif. 2008. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Budi Luhur. Jakarta.
- Wowor, dkk. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filling. *Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014*. Universitas Sam Ratulangi Manado

Buku Teks:

- Resmi. Siti. 2014. **Perpajakan: Teori dan Kasus**. Salemba Empat. Yogyakarta. Slameto. 2010. **Belajar dan Faktor yang mempengaruhinya**. Jakarta: RinekanCipta.

Buku/Publikasi Terbitan Lembaga/Badan/Organisasi:

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 www.pajak.go.id

Skripsi/Tesis/Disertasi:

- Novarina, Ayu Ika. 2005. Implementasi Electronic Filling System (E-Filling) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. Tesis, Program Studi Pasca Sarjana Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Semarang.