

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

2.1.1 Teori

Untuk menganalisis pengaruh *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, beberapa teori berikut sangat relevan beserta referensi akademiknya:

1. *Technology Acceptance Model (TAM)* – Davis (1989)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan Model yang dikembangkan dari teori untuk menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*) (Davis, 1989). Menurut Davis (1989) tujuan model *Technology Acceptance Model* adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. *Technology Acceptance Model (TAM)* mempunyai beberapa kelebihan yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* berguna untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak system teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak memiliki niat untuk menggunakannya, *Technology Acceptance Model (TAM)* juga dibangun dengan dasar teori yang kuat (Mulyani et al, 2021).

TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Ajzen et al, (1980) yaitu teori tindakan

yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

TAM merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*User*) sebagai dependen variabel, serta *Perceived Usefulness* (PU) dan *Ease Of Use* (EOU) sebagai independen variabel. TRA yang telah dimodifikasi ke TAM untuk memprediksi penerimaan pengguna teknologi komputer baru. TAM menggunakan prinsip yang sama seperti TRA dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi (perilaku) dari keinginan seseorang untuk menerima teknologi informasi.

Teori TAM relevan digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan bagaimana keyakinan diri terhadap teknologi (CSE) dan dukungan sistem modern (modernisasi perpajakan) dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) *E-Filing* secara nyata oleh wajib pajak.

2. Social Cognitive Theory (SCT) – Bandura (1986)

Teori Kognitif Sosial (*social cognitive theory*) adalah teori yang menekankan bahwa sebagian besar pembelajaran manusia terjadi pada lingkungan sosial. Teori Kognitif Sosial dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori Kognitif Sosial merupakan teori tentang perilaku individual. Dengan mengamati orang lain dan di lingkungan manusia akan memperoleh pengetahuan, keterampilan, strategi serta mampu menyesuaikan sikap-sikap dan perilakunya serta manusia bertindak sesuai keyakinan, kemampuan dan hasil yang diharapkan (Yanuardianto, 2019). Teori Kognitif Sosial dipengaruhi oleh pengetahuan sehingga berpengaruh

terhadap perilaku yang dilakukan oleh seseorang secara kompleks (Bandura, 1999). Inti pokok dari Teori Kognitif Sosial adalah tingkah laku manusia dipengaruhi oleh antisipasi konsekuensi (Alwisol, 2006).

Teori Kognitif Sosial mulai banyak diterima serta secara empiris mulai banyak divalidasi. Teori Kognitif Sosial berbasis pada premis bahwa pengaruh-pengaruh lingkungan semacam tekanan-tekanan sosial atau karakteristik-karakteristik situasional unik, kognitif serta faktor-faktor personal lainnya termasuk *personality* serta karakteristik-karakteristik demografik serta perilaku saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Lingkungan atau karakteristik-karakteristik situasional dapat mempengaruhi di situasi tertentu, yang kemudian dipengaruhi Kembali oleh perilaku. Hingga akhirnya, perilaku dipengaruhi oleh kognitif atau faktor-faktor personal serta perilaku mempengaruhi faktor personal tersebut. Hubungan timbal balik antara lingkungan (karakteristik-karakteristik situasional), perilaku, dan kognitif (faktor-faktor personal) yang disebutkan oleh Bandura (1986) sebagai timbal-balik segitiga ("*triadic reciprocity*").

Teori Kognitif Sosial memiliki konstruksi yang meliputi *Self-Efficacy*, *outcome expectation*, *self-regulation* dan *social support*. *Self-Efficacy* adalah suatu keyakinan seseorang atas kemampuannya dalam melaksanakan tugas khusus atau bagian dari berbagai komponen tugas (Bandura, 1997). *Self-efficacy* merupakan penilaian seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam menghadapi situasi pada pada lingkungannya, tergantung kepada 1. kemampuan yang dituntut oleh situasi yang berbeda, 2. hadirnya orang lain khususnya dalam situasi tersebut, keadaan psikologis dan emosional meliputi kelelahan, kecemasan, apatis dan

murung (Shofiah et al, 2014). *Outcome expectation* yaitu kemampuan seseorang dalam mengatur dirinya agar tetap melakukan sesuatu tindakan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, *self-regulation* yaitu kemampuan seseorang dalam mengatur dan mengelola dirinya agar dapat mencapai suatu target atau sasaran seperti yang diinginkan. *Social support* adalah dukungan dari lingkungan, teman-teman, ataupun keluarga terhadap individu sehingga individu tersebut merasa dicintai atau termotivasi dalam menghadapi situasi yang memungkinkan mempengaruhi dari sikap individu tersebut di dalam menghadapi lingkungannya.

Self-Efficacy akan menentukan tingkat motivasi individu, hal tersebut tercermin dari keyakinan dalam melakukan sesuatu terhadap besarnya upaya yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu Bandura, (1986). sedangkan *social support* juga akan mempengaruhi tingkat motivasi individu, misalnya dukungan keluarga yang akan mempengaruhi motivasi individu dalam menghadapi situasi yang dihadapi. Konstruk Teori Kognitif Sosial akan saling berkaitan serta mempengaruhi satu sama lain dalam menentukan perilaku individu, Dimana perilaku manusia dibentuk dan dikenalkan oleh lingkungan atau disposisi internal (Bandura, 1999).

Adapun keterkaitan antara teori dengan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. *Computer Self Efficacy* berasal dari teori ini, yang menyatakan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuannya (*Self-Efficacy*) memengaruhi perilaku (penggunaan *E-Filing*).
- b. Faktor eksternal (modernisasi sistem pajak) dapat memperkuat *Self-Efficacy* melalui pengalaman atau pelatihan (Bandura, 1986).

3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT adalah sebuah model penerimaan teknologi terkini yang berhasil dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). UTAUT merupakan hasil gabungan dari delapan fitur teori penerimaan teknologi terkemuka yang dikemas menjadi suatu kesatuan teori. Berikut delapan teori terkemuka yang telah digabungkan menjadi kesatuan di dalam UTAUT:

1. *Theory of reasoned action (TRA)*
2. *Technology acceptance model (TAM)*
3. *Motivational model (MM)*
4. *Theory of planned behavior (TPB)*
5. *Combined TAM and TPB*
6. *Model of PC utilization (MPTU)*
7. *Innovation diffusion theory (IDT)*
8. *Social cognitive theory (SCT)*

UTAUT telah membuktikan keberhasilan yang lebih dibandingkan kedelapan teori terdahulunya dalam memaparkan hingga 70 persen varian pengguna. Setelah menganalisa delapan model teori, Venkatesh et al., (2003) mendapatkan tujuh konstruk signifikan yang berperan sebagai faktor penting terhadap *behavioral intention* atau *use behavior* di dalam masing-masing model konstruk. Beberapa konstruk tersebut meliputi:

1. Harapan Kinerja (*Performance expectancy*)
2. Harapan Usaha (*Effort expectancy*)
3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

4. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*Facilitating conditions*)
5. Sikap dalam menggunakan teknologi (*Attitude toward using technology*)
6. Efikasi Diri (*Self-Efficacy*)

Setelah melewati tahap riset lebih lanjut, mereka memperoleh empat konstruk utama yang menjadi faktor penting dari minat perilaku (*Behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*Use behavior*) yaitu, harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*Effort expectancy*). Pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Sementara itu, yang lainnya tidak relevan sebagai faktor penentu daripada minat perilaku. Terdapat empat unsur yang berperan sebagai moderator untuk memoderasi penyebab dari empat model konstruk utama terhadap minat perilaku dan perilaku pengguna, yaitu:

1. Jenis Kelamin (*Gender*)
2. Usia (*Age*)
3. Kesukarelaan (*Voluntariness*)
4. Pengalaman (*Experience*)

Penerapan model UTAUT 2 pada Venaktesh, Thong dan Xu menambahkan 3 Konstruksi baru kedalam model UTAUT sebelumnya yang berguna untuk memaksimalkan serta menghilangkan *Voluntariness of Use* dari variabel pemoderasi dan seringkali disebut sebagai UTAUT 2. Adapun penambahan 3 konstruksi yang ditambahkan sebagai berikut :

1. Motivasi Hedonis (*Hedonic Motivation*)

Hedonic Motivation diartikan sebagai kesenangan atau kesenangan yang diperoleh dari pengguna teknologi, serta terbukti menjalankan peran penting dalam menentukan penerimaan serta penggunaan teknologi.

2. Nilai Harga (*Price Value*)

Price value diartikan sebagai *tradeoff* kognitif konsumen antara manfaat yang dirasakan dari penggunaan dan biaya dalam satuan moneter untuk menggunakannya.

3. Kebiasaan (*Habit*)

Habit diartikan sebagaimana orang cenderung melakukan suatu perilaku secara otomatis karena belajar.

Adapun keterkaitan antara teori dengan penelitian adalah sebagai berikut:

Performance expectancy (manfaat *E-Filing*) dan *effort expectancy* (kemudahan penggunaan) dipengaruhi oleh *Computer Self Efficacy*. *Facilitating conditions* (modernisasi infrastruktur pajak) menjadi pendorong penggunaan *E-Filing* (Venkatesh et al., 2003)

2.1.3 E-Filing

Berdasarkan “Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara Penyampaian SPT secara elektronik (*E-Filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss bahwa: *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan

realtime melalui website Direktorat Jenderal <http://www.pajak.go.id>". Online berarti bahwa kapanpun dan dimanapun Wajib Pajak bisa melaporkan pajaknya melalui internet, sedangkan *real time* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data surat SPT yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Sedangkan berdasarkan "Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Nomor Per-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) disebutkan bahwa *E-Filing* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi dan *realtime*"(Haryaningsih & Abao 2020)

2.1.3 Computer Self Efficacy

Efikasi diri (*Self Efficacy*) adalah penilaian diri terhadap kemampuan diri untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang ditetapkan. Efikasi diri memberikan dasar bagi motivasi manusia, kesejahteraan, dan prestasi pribadi". Dapat disimpulkan bahwa *Self Efficacy* adalah keyakinan yang dimiliki seseorang atas kemampuan yang ada pada dirinya untuk melakukan suatu usaha dan dapat mengontrol hasil dari tindakan yang dilakukannya. *Computer Self Efficacy* dapat disimpulkan adalah keyakinan yang

dimiliki seseorang dalam mengoperasikan aplikasi komputer, sistem operasi, penanganan *file* dan perangkat keras, penyimpanan data dan penggunaan tombol *keyboard* untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik Danang Sunyoto,(2018) Ihzal Rio Candra, (2015) menjelaskan terdapat tiga dimensi *Computer Self Efficacy*, yaitu: *magnitude*, *strength* dan *general ability*.

Magnitude ini merupakan tingkatan level kemampuan seseorang dalam berkomputer, di mana seseorang yang memiliki level *magnitude Computer Self Efficacy* yang tinggi diharapkan akan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang lebih spesifik yang berkaitan dengan komputer dan tidak atau kecil kemungkinan membutuhkan bantuan dari orang lain. *General ability* mengacu level keahlian seseorang dalam *hardware* dan *software*, jika seseorang yang memiliki level *general ability* yang tinggi dianggap mampu menggunakan perangkat *software* dan suatu sistem komputer yang berbeda-beda, dibandingkan seseorang yang memiliki level *general ability* rendah.

2.1.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 yang dikutip oleh Pandiangan (2008:15) tentang “Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional”. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan bentuk pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern

merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan bentuk dari reformasi administrasi perpajakan. “Pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan dilaksanakannya good governance merupakan dasar dan konsep dari Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan” dikutip dari Pendapat (Pernamasari and Rahmawati 2021) yang menyatakan bahwa awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang bertujuan untuk menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran sebagai berikut:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat. Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini dapat dilihat di tabel 2.1

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

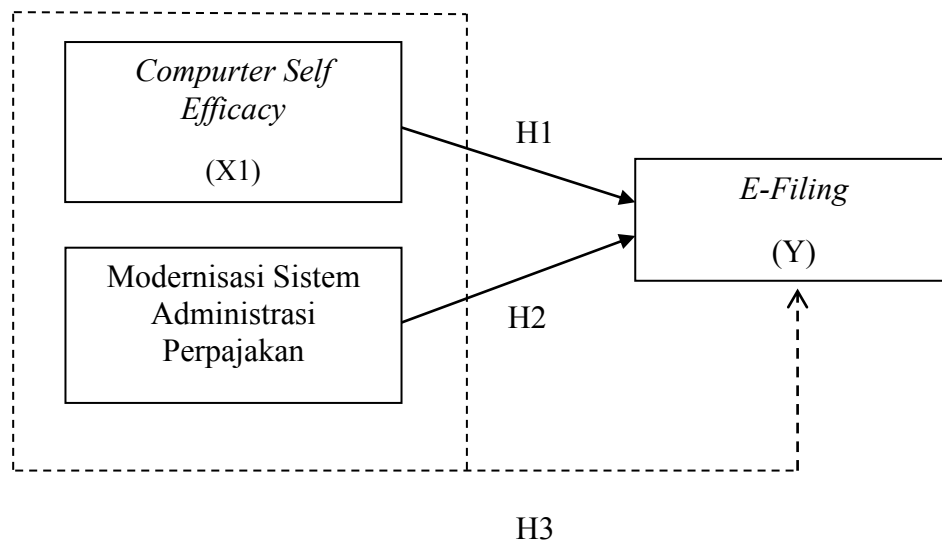
No	Peneliti	Judul	Hasil
1.	Febryanti et al., (2020)	Pengaruh penerapan <i>Computer Self Efficacy</i> , modernisasi Sistem administrasi perpajakan, dan risiko teknologi Informasi terhadap penggunaan <i>E- Filing</i> dalam pelaporan SPT Tahunan WPOP	Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Risiko Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>E- Filing</i> pada wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel <i>Computer Self Efficacy</i> , Modernisasi Sistem Adminstrasi Perpajakan, dan Risiko Teknologi Informasi Berpengaruh teradap Penggunaan <i>E- filing</i> pada wajib pajak orang pribadi.
2.	Lim et al, (2023)		Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang, sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palembang.
3.	(Suryani et al. 2024)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022	Hasil penelitian in menunjukan bahwa variabel penerapan <i>E-Filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini didukung karena wajib pajak lebih mudah dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan dapat dilakukan dengan aman, cepat dan fleksibel. Kapan saja wajib pajak ingin membayar dan melaporkan pajak terutangnya, bisa dilakukan tanpa dibebankan biaya saat pelaporan SPT. Wajib pajak tidak lagi perlu menghitung karena sudah menggunakan sistem dan dilakukan secara <i>online</i> , hal tersebut membuat wajib pajak patuh dalam kewajiban perpajakannya.
4.	(Uluelang, Sari, and	Pengaruh Persepsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

	Wahyuni (2023)	Kemudahan, Kesiapan Informasi dan Keamanan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Pada KPP Pratama Makassar Utara	secara parsial, variable persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kemandirian berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>E-Filing</i>
5.	Dwi Supraptiningsih et al, (2024)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap <i>E-Filing</i>	Berdasarkan pada diperoleh hasil riset yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan memiliki kontribusi pengaruh yang bersifat positif terhadap penggunaan <i>E-Filing</i> pada Wajib Pajak di Kota Jakarta dan Kabupaten Bogor. Sedangkan kesiapan teknologi informasi wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan <i>E-Filing</i> pada Wajib Pajak di Kota Jakarta dan Kabupaten Bogor.
6.	(Deva and Triyono 2021)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)	Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>E-Filing</i> dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penerapan <i>E-Filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kepuasan wajib pajak mampu mengintervening pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta. Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Ayem et al, (2022)	pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, Sosialisasi pajak, relaksasi pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak dalam menggunakan <i>E-Filing</i> selama masa Pandemi	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan, relaksasi pajak sebagai variabel (X), dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Relaksasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa pandemi COVID-19 dengan nilai t hitung sebesar 5,233 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,988 dengan nilai signifikansi 0,000

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset. secara teoritis kerangka konseptuan akan menjelaskan hubungan antara variabel indepenen *Computer Self Efficacy*, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Variabel Dependen *E-Filing*.

Gambar 2.2
Kerangka konseptual



Keterangan Gambar:

— — — ➤ Pengaruh simultan

————➔ = Pengaruh persial

2.3 Definisi Oprasional

Definisi operasional bertujuan untuk menjelaskan secara rinci variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian, termasuk pengertian, metode pengukuran, alat ukur, dan skala yang digunakan. Selain itu, definisi operasional

juga berguna untuk memandu dalam melakukan pengukuran atau pengamatan terhadap variabel yang diteliti, serta dalam mengembangkan instrumen yang diperlukan untuk pengukuran tersebut.

Tabel 2.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	<i>Computer Self Efficacy</i> (X1)	<i>Computer Self Efficacy</i> dapat disimpulkan adalah keyakinan yang dimiliki seseorang dalam mengoperasikan aplikasi komputer, sistem operasi, penanganan <i>file</i> dan perangkat keras, penyimpanan data dan penggunaan tombol <i>keyboard</i> untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik.	1. <i>Magnitude</i> (magnitudo) 2. <i>Strength</i> , (Kekuatan) 3. <i>General ability</i> <i>General ability</i> mengacu level keahlian seseorang dalam <i>hardware</i> dan <i>software</i> (Nusantara & Patsean, n.d)	<i>Likert</i> (Ardiana and Fitria 2021)
2.	Modernisasi sistem administrasi perpajakan (X2)	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di negara tersebut. Konsep dari program ini sendiri adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat pajak serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang	1. Perubahan Struktur Organisasi 2. Perubahan Implementasi Pelayanan 3. Fasilitas Pelayanan Yang Memanfaatkan Teknologi Informasi 4. Kode Etik Pegawai (Wismawati 2020)	<i>Likert</i> (Ardiana and Fitria 2021)

		profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat.		
3.	<i>E-Filing</i> (Y)	<i>E Filing</i> adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal http://www.pajak.go.id	1. Pengguna memiliki keinginan untuk menggunakan kembali <i>E-Filing</i>, 2. Pengguna lain memberikan hal yang positif tentang sistem <i>E-Filing</i>, 3. Pengguna percaya bahwa kualitas dan fitur dalam sistem <i>E-Filing</i> sudah baik. (Venkatesh <i>et al</i> , (2012)).	<i>Likert</i> (Ardiana and Fitria 2021)

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka konseptual pemikiran diatas dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Penerapan *Computer Self Efficacy* Terhadap *E-Filing*

Social Cognitive Theory menyatakan keyakinan seseorang terhadap hasil tidak cukup untuk mempengaruhi tindakan aktual apa bila mereka meragukan kemampuan diri sendiri untuk melakukan hal tersebut Jankeepsad (2015: 20). *Computer Self Efficacy* dan *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki hubungan yang erat. *Computer Self Efficacy* (CSE) adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya menggunakan teknologi, yang dalam TAM menjadi variabel eksternal yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi. CSE yang tinggi dapat meningkatkan persepsi kemudahan dan

manfaat, sehingga pengguna lebih cenderung menerima dan menggunakan teknologi baru.

Terkait keputusan untuk menggunakan *E-Filing*, Wajib Pajak yang menganggap komputer terlalu rumit dan merasa tidak mungkin dapat menggunakan komputer atau *software* yang dibutuhkan akan memilih untuk menghindari dan kecil kemungkinan untuk menggunakannya dalam melakukan transaksi. Kesimpulan dari hipotesis ini adalah bahwa *Computer Self Efficacy* (CSE) berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing*. Artinya, semakin tinggi kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan komputer dan sistem informasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan aplikasi *E-Filing* dalam pelaporan SPT Tahunan dengan baik dan lancar. Dengan adanya keyakinan diri dalam mengoperasikan komputer, Wajib Pajak akan lebih mudah memahami alur penggunaan *E-Filing*, mulai dari pendaftaran akun, pengisian data, hingga proses pelaporan.

Menurut penelitian Rio et al., (2019), Rizkiahani et al, (2017) *Computer Self Efficacy*, tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hal ini berbeda dengan Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2019) dan (Febryanti, Afifudin, and Mawardi 2020) menunjukkan hasil pengujian dengan menggunakan model regresi linear berganda, didapatkan Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Computer Self Efficacy*, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang didapatkan adalah:

H1 : *Computer Self Efficacy* berpengaruh terhadap *E-Filing*

2.4.2 Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap *E-Filing*

Pada pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap *E-Filing* menurut dugaan peneliti terdapat pengaruh antar variabel tersebut. Dugaan hipotesis ini peneliti dapatkan berlandaskan teori bahwa fungsi utama pada Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam menunaikan kewajiban membayar pajak fungsi dari *e-System* mencakup *Eregistration*, *E-Filling*, dan *e-Billing*. Penggunaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan bertujuan untuk meningkatkan jiwa kepercayaan masyarakat serta menghemat waktu, mudah dan akurat. Selain inovasi dari layanan, perlu ditunjang oleh kesadaran masyarakat terhadap kewajiban dalam membayar pajak. Kesimpulan dari hipotesis ini adalah bahwa semakin modern sistem administrasi perpajakan, semakin tinggi minat Wajib Pajak untuk menggunakan *E-Filing*. Modernisasi ini membuat sistem pajak lebih mudah, cepat, dan praktis, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi repot dengan proses manual yang memakan waktu. Dengan adanya fitur-fitur yang semakin canggih, seperti tampilan yang lebih *user-friendly*, panduan yang jelas, serta keamanan data yang lebih baik, Wajib Pajak akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan *E-Filing*.

Penggunaan *E-Filling* dalam pembayaran atau penyetoran pajak yang tidak harus datang ke kantor pajak akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Suatu sistem teknologi akan digunakan oleh seseorang jika sistem teknologi tersebut mampu mempermudah dalam melakukan pekerjaannya. Hal tersebut dijelaskan oleh teori UTAUT, UTAUT adalah sebuah model

penerimaan teknologi terkini yang berhasil dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). Wajib pajak akan menggunakan *e-system* perpajakan apabila *e-System* perpajakan memberikan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pada peneliti Lim et al, (2023), modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* berbeda dengan penelitian Febryanti et al, (2020), dan Ayem et al, (2022) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Relaksasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing* Selama Masa Pandemi” menunjukkan hasil pengujian Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* pada masa pandemi.

H2: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap *E- Filing*

2.4.3 Pengaruh Penerapan *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap *E-Filing*

Pada pengaruh *Computer Self Efficacy* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap *E-Filing* menurut dugaan peneliti terdapat pengaruh antar variabel tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu, (Febryanti, Afifudin, and Mawardi 2020) dalam penelitian yang berjudul “pengaruh penerapan *Computer Self Efficacy*, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan risiko teknologi informasi terhadap penggunaan *E-Filing* dalam pelaporan SPT tahunan WPOP” menunjukkan hasil pengujian dengan menggunakan model regresi linear berganda, dapat didapatkan Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel *Computer Self Efficacy*, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-*

Filing pada wajib pajak orang pribadi. Uluelang, Sari, & Wahyuni, (2023). dalam penelitiannya yang berjudul Pengaru, *Computer Self Efficacy*, modernisasi sistem administrasi sistem perpajakan, dan risiko teknologi informasi terhadap penggunaan *E-Filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan WPOP menyatakan bahwa variabel independen *Computer Self Efficacy*, dan modernisasi system administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Kesimpulan dari kedua hipotesis tersebut menunjukkan bahwa *Computer Self Efficacy* (CSE) dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (MSAP) secara simultan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing*. Artinya, jika Wajib Pajak memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam menggunakan komputer dan sistem administrasi perpajakan terus mengalami modernisasi dengan fitur-fitur yang menarik serta kemudahan akses, maka penggunaan *E-Filing* akan semakin meningkat. Kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi dan sistem yang semakin canggih, praktis, serta aman akan mendorong Wajib Pajak untuk beralih dari metode manual ke *E-Filing* dalam pelaporan pajak. Dengan kombinasi kedua faktor ini, *E-Filing* menjadi solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak, mengurangi hambatan administrasi, serta menciptakan pengalaman pelaporan pajak yang lebih nyaman dan efisien bagi Wajib Pajak.

H3: *Computer Self Efficacy* Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap *E-Filing*.