

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

ANDI MUHAMMAD DAHLAN



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ANDI MUHAMMAD DAHLAN
A031171311**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

disusun dan diajukan oleh

ANDI MUHAMMAD DAHLAN
A031171311

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

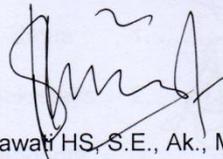
Makassar, 24 Juni 2021

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 19650320 199203 2 002

Pembimbing II



Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 19761105 200701 2 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP
NIP 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

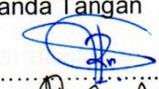
PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

disusun dan diajukan oleh

ANDI MUHAMMAD DAHLAN
A031171311

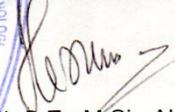
telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **8 Juli 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	1. 
2.	Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Anggota	3. 
4.	Drs. M. Achyar Ibrahim, Ak., M.Si., CA	Anggota	4. 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Andi Muhammad Dahlan

NIM : A031171311

Jurusan/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

adalah karya ilmiah saya sendiri adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Andi Muhammad Dahlan

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Pertama-tama, terima kasih kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA dan Ibu Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing peneliti atas waktu, tenaga, saran, dan motivasi yang diberikan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini. Peneliti tak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada ayah dan ibu beserta keluarga dan teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penelitian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh peneliti untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Makassar, 15 Juli 2021

Peneliti

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KONTROL PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN E-BUPOT 23/26 PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS, EASE OF USE AND BEHAVIOR CONTROL ON USE E-BUPOT 23/26 AT THE NORTH MAKASSAR PRATAMA TAX SERVICE OFFICE

Andi Muhammad Dahlan
Grace T. Pontoh
Rahmawati HS

Aplikasi e-Bupot 23/26 digunakan untuk membuat bukti pemotongan dan pelaporan PPh Pasal 23/26. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan kontrol perilaku terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner. Terdapat 50 sampel yang diproses dan dianalisis dengan model analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Bupot 23/26. Namun, persepsi kemudahan dan persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 yang diakibatkan karena penggunaan aplikasi tersebut masih baru bagi sebagian besar Wajib Pajak.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kontrol Perilaku, E-Bupot 23/26.

The e-Bupot 23/26 application is used to make evidence of withholding and reporting Income Tax Article 23/26. There are many factors that affect the use of the application. This study aims to examine and analyze the effect of perceived use, ease of use, and behavior control on the use of e-Bupot 23/26 at the North Makassar Pratama Tax Service Office. This study uses a quantitative approach through a questionnaire. There are 50 samples analyzed and analyzed with multiple linear analysis model. The results showed that perceived usefulness had a positive and significant effect on the use of e-Bupot 23/26. However, the perception of ease and the perception of control have no effect on the use of e-Bupot 23/26 due to the use of the application, which is still only for most taxpayers.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Behavior Control, E-Bupot 23/26.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoretis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	9
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	9
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	10
2.1.3 Model Gabungan TAM dan TPB	13
2.1.4 Perpajakan.....	15
2.1.4.1 Definisi Pajak	15
2.1.4.2 Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.1.4.3 Elektronik Bukti Potong PPh Pasal 23/26 (E-Bupot 23/26).....	17
2.2 Tinjauan Empirik	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26	23
2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26	24
2.4.3 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku (<i>Perceived Behavior Control</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26.....	25

2.5 Kerangka Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	31
3.8 Analisis Data	32
3.8.1 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.8.2.1 Uji Validitas	33
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.3.1 Uji Normalitas	34
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	35
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.8.4 Uji Hipotesis	36
3.8.4.1 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	37
3.8.4.2 Uji Simultan (Uji Statistik F).....	37
3.8.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Sampel Penelitian	39
4.2 Deskripsi Responden	40
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	41
4.3.1.1 Uji Validitas	41
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3.2.1 Uji Normalitas	44
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	44
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	45
4.3.3 Uji Hipotesis	46
4.3.3.1 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	46
4.3.3.2 Uji Simultan (Uji F)	47
4.3.3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
4.4 Pembahasan.....	48
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26	48
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26	49

4.4.3 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku (<i>Perceived Behavior Control</i>) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
5.3 Keterbatasan Penelitian	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Skor Skala Likert (Pernyataan Positif)	32
4.1	Penyebaran Kuesioner.....	39
4.2	Deskripsi Responden	40
4.3	<i>Pearson Correlation</i>	42
4.4	Uji Reliabilitas	43
4.5	Uji Multikolinearitas	45
4.6	Uji t (Parsial)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	10
2.2	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.3	Model Gabungan TAM dan TPB	14
2.4	Kerangka Pemikiran.....	22
2.5	Kerangka Konseptual.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Biodata	61
2	Peta Teori.....	62
3	Kuesioner	67
4	Hasil Uji Validitas	70
5	Hasil Uji Reliabilitas	73
6	Hasil Uji Normalitas	74
7	Hasil Uji Multikolinearitas	75
8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
9	Hasil Uji Hipotesis.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia saat ini. Kemudahan dalam penggunaan dan penerapannya membuat manusia berusaha semaksimal mungkin untuk memanfaatkan teknologi dalam setiap aspek kehidupan mereka. Seiring berjalannya waktu, teknologi terus mengalami perkembangan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi administrasi publik atau kearsipan. (Narimawati dkk, 2009).

Nurillah dan Susilawati (2018) mendefinisikan teknologi sebagai bagian dari lingkungan administrasi publik sehingga kemajuan teknologi, termasuk internet, turut memengaruhi kemajuan administrasi publik. Salah satu administrasi publik yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah di bidang perpajakan.

Pajak memiliki peran yang sangat penting di Indonesia, khususnya dalam hal pembiayaan negara. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI) dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2020, jumlah pendapatan negara yang berasal dari penerimaan pajak sebesar 1.865,7 triliun rupiah, sedangkan total pendapatan negara adalah sebesar 2.233,2 triliun rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa sumber pendapatan utama Indonesia adalah bersumber dari pajak yakni sebesar 83,54% dari total pendapatan negara Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi administrasi perpajakan untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Susanto (2011) mendefinisikan administrasi perpajakan sebagai suatu proses yang mencakup semua kegiatan untuk melaksanakan berbagai fungsi perpajakan. Adapun fungsi perpajakan itu antara lain: pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), penagihan utang pajak, menyelesaikan sengketa dengan Wajib Pajak sesuai dengan kewenangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan menghapus utang pajak.

Sistem pemungutan pajak biasanya terdiri atas tiga jenis, yakni *Self Assessment System*, *Official Assessment System*, dan *Hybrid System/Semi Self Assessment System* (Rosdiana dan Irianto, 2012). *Hybrid System/Semi Self Assessment System* juga dikenal dengan istilah *Withholding System*. Resmi (2018:11), menjelaskan bahwa *Withholding System* merupakan sistem perpajakan yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun pajak yang termasuk kriteria pemotongan oleh pihak ketiga adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, PPh Pasal 26, PPh Pasal 15, dan PPh Final Pasal 4(2). Sementara itu, pajak yang termasuk kriteria pemungutan oleh pihak ketiga adalah PPh Pasal 22 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Pada tahun 2017, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan suatu inovasi dengan membuat aplikasi bukti potong PPh Pasal 23/26 elektronik atau yang sekarang dikenal dengan aplikasi e-Bupot 23/26. Aplikasi e-Bupot 23/26 merupakan aplikasi resmi yang dirancang untuk membuat bukti pemotongan dan pelaporan pajak PPh Pasal 23/26 dalam bentuk dokumen elektronik (Maulida,

2020). Aplikasi tersebut disediakan di laman milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-368/PJ/2020 tentang Penetapan Pemotong Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26 yang Diharuskan Membuat Bukti Pemotongan dan Diwajibkan Menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26 Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017, menyatakan bahwa seluruh Wajib Pajak yang merupakan Wajib Pajak dan/atau Pemotong PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 wajib menggunakan e-Bupot sejak 1 September 2020. Oleh karena itu, aplikasi tersebut masih terbilang baru oleh para Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak di KPP Makassar Utara.

Aplikasi e-Bupot 23/26 menawarkan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti dapat digunakan di mana saja dan kapan saja, proses mudah dan *real time*, keamanan data (bukti potong) terjamin, dan menghemat waktu dalam proses pembuatan bukti potong serta pembuatan dan pelaporan SPT PPh pasal 23/26 (Maulida, 2020). Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap penggunaan dan penerimaan aplikasi tersebut oleh pengguna (Wajib Pajak).

Penggunaan atau penerimaan e-Bupot 23/26 merupakan topik yang menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan penerapannya secara nasional yang masih terbilang baru sehingga memerlukan riset terkait penerimaan atau penggunaan aplikasi tersebut. KPP Pratama Makassar Utara memberikan penyampaian resmi melalui akun sosial media mereka bahwa mulai tanggal 01 September 2020 seluruh Wajib Pajak dan/atau Pemotong Pajak PPh Pasal 23/26 yang terdaftar di sana wajib menggunakan e-Bupot 23/26 dalam pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan PPh Pasal 23/26. Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara menyatakan bahwa

selama periode Desember tahun 2020 tercatat sebanyak 300 Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Utara yang menggunakan aplikasi e-Bupot 23/26.

Pemerintah perlu melakukan langkah strategis yang terukur untuk mengedukasi para Wajib Pajak (WP) agar terbiasa menggunakan e-Bupot 23/26 (Tahar dkk, 2020). Salah satunya adalah dengan mengetahui bagaimana perilaku penerimaan terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 misalnya dari segi kegunaan dan segi kemudahan (Model TAM), sehingga DJP dapat menyesuaikan aplikasi e-Bupot 23/26 agar sesuai dengan yang diinginkan oleh Wajib Pajak dan meningkatkan penggunaannya.

Ivana dan Arja (2013) menyebutkan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) sebagai model yang sering digunakan dalam menjelaskan persepsi dari penggunaan teknologi karena model ini sederhana dan mudah untuk diterapkan. Model ini dikembangkan oleh Davis (1986) dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA). Akan tetapi, TAM tidak memasukkan pengaruh faktor sosial dan faktor kontrol perilaku yang memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi seperti dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988). Adapun variabel atau konstruk utama dalam TAM adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan gambaran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Aryani (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Kemudian, Nurhayati dan Kusmuryanto (2017)

menyebutkan bahwa persepsi kegunaan yang dirasakan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-Billing*.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tidak akan mengeluarkan banyak usaha. Jumnawati (2020) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Billing*. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar dkk. (2020) juga menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang diperoleh, menunjukkan bahwa masih belum terdapat penelitian mengenai penerimaan terhadap penggunaan e-Bupot 23/26. Hal ini menjadi motivasi penulis untuk meneliti mengenai penerimaan terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 tersebut. Penelitian ini mengacu pada penelitian Tahar dkk. (2020) yang meneliti penggunaan atau penerimaan *e-Filing* dengan menggunakan model TAM.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini tidak menggunakan kesiapan teknologi (*technology readiness*) sebagai variabel intervening. Hal ini dikarenakan hasil penelitian Tahar dkk. (2020) menunjukkan bahwa variabel kesiapan teknologi (*technology readiness*) tidak dapat menjadi perantara dari pengaruh variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan teknologi. Kemudian, variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan e-Bupot 23/26. Lalu, variabel independen dalam penelitian ini yaitu persepsi keamanan (*perceived security*) diganti dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) karena peneliti menganggap bahwa penting untuk mengetahui faktor kontrol terhadap perilaku atau penggunaan teknologi yang mana hal tersebut tidak terdapat dalam model TAM. Persepsi kontrol perilaku merupakan salah satu

konstruk *Theory of Planned Behavior* (TPB) sehingga teori yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teori gabungan model TAM dan TPB yang dimodifikasi. Adapun perbedaan terakhir dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Makassar Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 ?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 ?
3. Apakah persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) berpengaruh terhadap penggunaan e-Bupot 23/26 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan e-Bupot 23/26.
2. Pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan e-Bupot 23/26.
3. Pengaruh persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) terhadap penggunaan e-Bupot 23/26.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka kontribusi yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yakni, kegunaan teoretis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan ilmu dan pemahaman terkait sistem administrasi perpajakan khususnya yang berkaitan dengan aplikasi e-Bupot 23/26. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna untuk dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara dalam mengembangkan aplikasi e-Bupot 23/26 sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas Wajib Pajak dalam pembuatan bukti potong serta pembuatan dan pelaporan SPT PPh Pasal 23/26.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisannya terdiri atas lima bab atau bagian yaitu, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, serta penutup (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, 2012:10). Setiap bab atau bagian tersebut disusun secara berurut mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.

Bab pendahuluan berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Kemudian, bab tinjauan pustaka berisi tinjauan teori dan literatur yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian, tinjauan atas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Lalu, bab metode penelitian berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian dan jenis analisis data yang digunakan. Kemudian, bab hasil dan pembahasan membahas mengenai deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil. Lalu, bab terakhir yaitu bab penutup berisi penjelasan mengenai kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

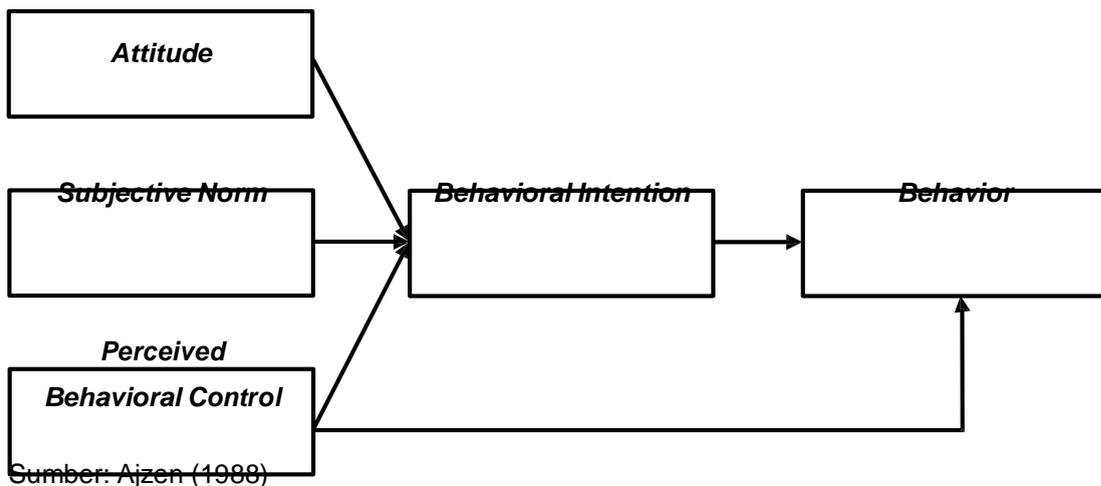
2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior* atau TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA) Icek Ajzen dan Martin Fisbein (1980). Pada TRA, sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subyektif (*subjective norm*) memengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) dan akhirnya akan menentukan perilaku (*behavior*) seseorang. Konstruk sikap terhadap perilaku akan dijelaskan pada sub bab TAM, sedangkan norma subyektif (*subjective norm*) merupakan persepsi individu terhadap pendapat orang lain tentang apakah dia harus melakukan perilaku tertentu atau tidak (Ajzen & Madden, 1986). Intinya, norma subyektif berhubungan dengan faktor sosial seperti orang-orang yang berada disekitar individu.

Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang sebelumnya tidak ada di dalam TRA. Konstruk tersebut adalah persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*). Ajzen (1991) menjelaskan bahwa persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku. Persepsi kontrol perilaku juga didefinisikan oleh Taylor dan Todd (1995) sebagai persepsi dan konstruk-konstruk internal dan eksternal dari perilaku. TPB lebih mempertimbangkan pengaruh-pengaruh yang mungkin terjadi dari kontrol perilaku dan dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan perilaku (Afdalia, dkk. 2014).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kontrol perilaku adalah persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku (*self-efficacy*) dan keyakinan bahwa perilaku yang telah dilakukan merupakan suatu kehendak pelaku sendiri (*controllability*). Persepsi atau konstruk ini bertujuan untuk mengontrol perilaku individu dengan memperhatikan kekurangan dan keterbatasan dalam melakukan perilakunya.

Secara keseluruhan, sikap (*attitude*) terhadap perilaku, norma-norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) akan mengakibatkan minat perilaku (*behavioral intention*) dan selanjutnya akan menimbulkan perilaku (*behavior*). Hubungan dari konstruk-konstruk TPB ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

2.1.2 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis (1986) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Akan tetapi, tidak semua konstruk dalam TRA diadopsi

oleh TAM. Model ini memasukkan dua konstruk utama yang menjadi pembeda antara TAM dan TRA. Dua konstruk utama itu adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto 2007:111). Kemudian, Santika dan Yadnya (2017) mendefinisikan TAM sebagai teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi pengguna teknologi akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa TAM merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi.

Technology acceptance model (TAM) yang pertama kali dipublikasikan oleh Davis (1986) menggunakan lima konstruk utama. Kelima konstruk ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*), minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan perilaku (*behavior*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna merasa bahwa dengan menggunakan bantuan teknologi, mereka dapat meningkatkan kinerjanya (Saripah dkk, 2016). Dengan demikian, jika seseorang percaya bahwa teknologi itu berguna maka dia akan menggunakannya. Davis (1986) menggunakan enam buah item untuk membentuk konstruk ini. Keenam item tersebut adalah bekerja lebih cepat, kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan, dan berguna

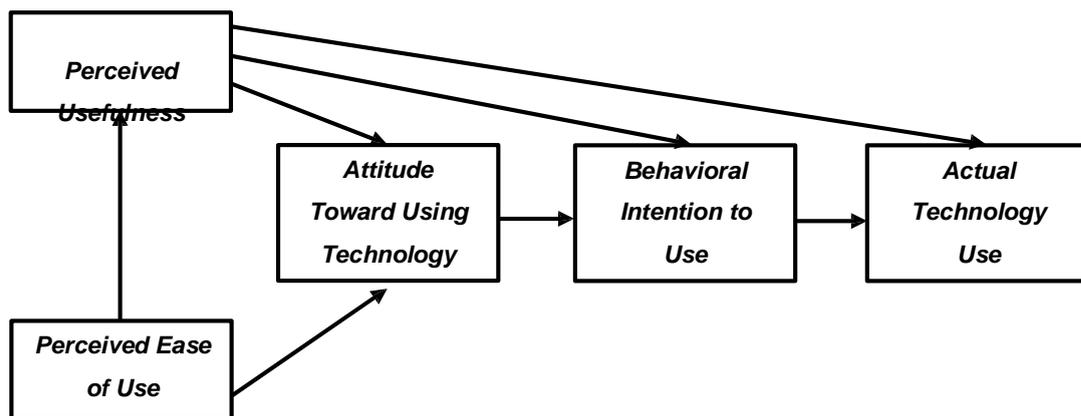
Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan gambaran sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu tidak membutuhkan banyak usaha (Chen dkk, 2011). Dengan demikian, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi itu mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Davis (1986) juga menggunakan enam buah item untuk membentuk konstruk ini, yakni mudah dipelajari, dapat dikendalikan, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, mudah dikuasai, serta mudah digunakan.

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap terhadap perilaku juga didefinisikan oleh Mathieson (1991) sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) adalah perasaan seseorang ketika melakukan suatu perilaku baik itu positif maupun negatif.

Minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*) merupakan suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Jogiyanto, 2007:116). Jadi, dapat disimpulkan bahwa seseorang akan melakukan perilaku jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya.

Perilaku (*behavior*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) ini adalah penggunaan sesungguhnya (*actual usage*) dari teknologi. Karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi, maka penggunaan sesungguhnya banyak diganti dengan menggunakan nama atau istilah lain. Davis (1989) menggunakan

pengukuran pemakaian sesungguhnya, dan Igbaria (1995) menggunakan pengukuran persepsi pemakaian yang diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya. Berdasarkan penjelasan kelima konstruk tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa TAM merupakan model yang sederhana tetapi valid. Berikut adalah penggambaran hubungan dari konstruk-konstruk TAM.



Sumber: Davis (1986)

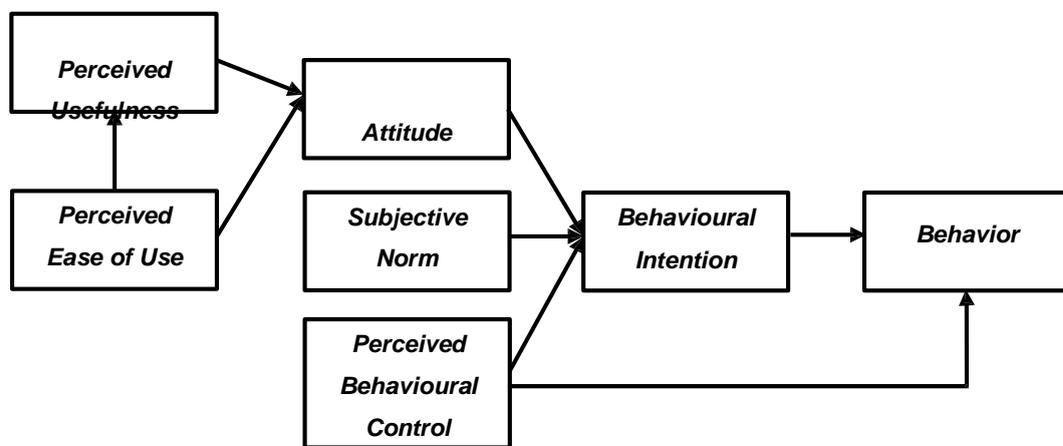
Gambar 2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.3 Model Gabungan TAM dan TPB

Penelitian-penelitian mengenai sistem teknologi informasi sering menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai teori yang mendasarinya. Pada TAM, variabel utamanya yaitu minat (*intention*) dimodelkan memengaruhi perilaku (*behavior*). Sementara itu, minat (*intention*) dipengaruhi oleh dua variabel utama lainnya yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

TAM tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol pada perilaku. Padahal faktor-faktor tersebut telah terbukti memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi. Faktor-faktor ini juga merupakan penentu dari perilaku di *Theory of Planned Behavior* (TPB). Pada TPB, faktor sosial disebut dengan norma subjektif (*subjective norm*) yang telah terbukti memengaruhi minat (*intention*). Kemudian, faktor kontrol di TPB adalah persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) yang dimodelkan memengaruhi baik ke minat (*intention*) atau langsung ke perilaku (*behavior*). Model gabungan TAM dan TPB merupakan sebuah teori yang memasukkan kedua faktor TPB ke dalam model TAM sehingga kelemahan pada model TAM yang tidak dapat mengontrol perilaku pengguna sistem informasi dapat diatasi (Widyapraba dkk, 2016). Hal itu berarti model TAM dan TPB dapat digunakan secara bersama-sama untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi sikap dan perilaku penerimaan penggunaan suatu sistem teknologi informasi. Berikut adalah gambaran dari model gabungan TAM dan TPB tersebut.



Sumber: Taylor dan Todd (1995)

Gambar 2.3 Model Gabungan TAM dan TPB

2.1.4 Perpajakan

Pajak memiliki peran yang cukup besar dalam penerimaan negara di Indonesia. Penerimaan negara dari sektor pajak beberapa tahun terakhir mencapai lebih dari 70% dari total penerimaan APBN. Oleh karena itu, berbagai kebijakan dan inovasi terus dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kebijakan atau inovasi tersebut tentunya akan berdampak kepada masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lain sebagai pembayar, pemotong, ataupun pemungut pajak

2.1.4.1 Definisi Pajak

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, "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". Sementara itu, S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2018:1) mendefinisikan "pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang berlandaskan undang-undang dengan tidak adanya kontraprestasi secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Mardiasmo (2016:4) menjelaskan bahwa terdapat dua fungsi pajak, yakni fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur). Fungsi *budgetair* menjelaskan bahwa pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Adapun fungsi *regularend* menjelaskan bahwa pajak sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

2.1.4.2 Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak merupakan tujuan utama dari administrasi perpajakan. Alink dan Kommer (2000) mendefinisikan administasi perpajakan sebagai proses dalam mengatur pajak dengan cara menerapkan dan menegakkan hukum perpajakan yang berlaku secara efisien. Jadi, administrasi perpajakan mengelola perpajakan mulai dari pelaksanaan hingga penegakan hukum perpajakan berdasarkan Undang-Undang atau Kebijakan Perpajakan yang berlaku.

Sistem pemungutan pajak adalah suatu mekanisme yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang harus dibayar Wajib Pajak ke negara. Resmi (2018:10) menyebutkan bahwa di Indonesia dikenal tiga sistem dalam melakukan pemungutan pajak. Adapun sistem-sistem pemungutan pajak tersebut adalah sebagai berikut.

1. *Official Assessment System*, yakni sistem yang memberi kewenangan kepada aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru ada setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak

oleh fiskus. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya sistem ini bergantung pada aparat perpajakan.

2. *Self Assessment System*, yakni sistem yang memberi kewenangan kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya yang terutang. Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar bergantung pada Wajib Pajak itu sendiri..
3. *With Holding System*, yakni sistem yang memberi kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jenis pajak yang menggunakan *With Holding System* di Indonesia adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 26, PPh Final Pasal 15, PPh Final Pasal 4 ayat (2) dan PPN. Bukti atas pelunasan pajak dengan menggunakan sistem pemungutan pajak ini biasanya berupa bukti potong atau bukti pungut atau dalam beberapa kasus tertentu bisa juga menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Bukti tersebut nantinya akan dilampirkan bersama dengan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT).

2.1.4.3 Elektronik Bukti Potong PPh Pasal 23/26 (E-Bupot 23/26)

Bukti pemotongan PPh Pasal 23/26 merupakan formulir yang digunakan Wajib Pajak selaku pemotong pajak sebagai bukti atau pertanggungjawaban telah

melakukan pemotongan PPh pasal 23 dan/atau PPh pasal 26. Saat ini, bukti tersebut dapat diterbitkan dengan menggunakan aplikasi elektronik bukti potong PPh Pasal 23/26 (e-Bupot 23/26). Aplikasi tersebut merupakan salah bentuk peningkatan pelayanan pajak kepada masyarakat di Indonesia yang telah memasuki era digital.

Aplikasi e-Bupot 23/26 adalah aplikasi resmi yang dirancang dan disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membuat bukti pemotongan dan pelaporan PPh Pasal 23/26 dalam bentuk dokumen elektronik (Lathifa, 2019). Hadirnya aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk membuat bukti pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26 secara *online* dan *realtime*. Sehingga wajib pajak dapat membuat dan melaporkan pajaknya dimana saja dan kapan saja. Selain itu aplikasi ini juga memberikan kepastian hukum terkait status dan keandalan Bukti Pemotongan.

Pada tahun 2017, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebenarnya telah menetapkan aturan mengenai e-Bupot 23/26 melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017 tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26 serta Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26. Akan tetapi, aturan tersebut belum diakomodasi dengan aplikasi e-Bupot 23/26 itu sendiri, sehingga penerapan aplikasi e-Bupot 23/26 belum dapat terealisasi bagi seluruh Wajib Pajak.

Penggunaan aplikasi e-Bupot 23/26 mulai diwajibkan bagi seluruh Wajib Pajak yang telah ditunjuk sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada tahun 2019. Hal ini berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-599/PJ/2019 tentang Penetapan Pemotong PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 yang Diharuskan Membuat Bukti Pemotongan dan Diwajibkan Menyampaikan SPT Masa PPh Pasal

23 dan/atau Pasal 26 Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2017. Namun, Wajib Pajak dan/atau Pemotong Pajak tidak serta merta secara langsung dapat menggunakan aplikasi ini. Lathifa (2019) menyebutkan ada beberapa syarat yang perlu diperhatikan oleh Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi e-Bupot 23/26, yaitu:

1. Wajib pajak melakukan pemotongan PPh Pasal 23/26 lebih dari 20 bukti pemotongan dalam satu masa pajak.
2. Wajib pajak menerbitkan bukti pemotongan dengan jumlah penghasilan bruto lebih dari Rp100 juta.
3. Wajib pajak sudah pernah menyampaikan SPT masa elektronik yang terdaftar di KPP.
4. Wajib pajak badan terdaftar di KPP dan memiliki e-FIN. Jika ingin menyampaikan SPT Masa PPh 23/26, wajib pajak harus memiliki sertifikat elektronik. Sertifikat elektronik merupakan sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status pihak-pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau penyelenggara sertifikasi elektronik.

Pada tahun 2020, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-368/PJ/2020 tentang Penetapan Pemotong Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26 yang Diharuskan Membuat Bukti Pemotongan dan Diwajibkan Menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan/atau Pasal 26 Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017, menyatakan bahwa seluruh Wajib Pajak dan/atau Pemotong PPh Pasal 23/26 baik itu PKP maupun yang

bukan termasuk PKP diwajibkan menggunakan e-Bupot sejak 1 September 2020. Hal ini membuat aplikasi e-Bupot 23/26 hadir dengan skala yang lebih luas dan dapat digunakan oleh lebih banyak Wajib Pajak.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik merupakan suatu kajian yang diperoleh dari observasi atau penelitian. Beberapa orang telah melakukan penelitian terkait variabel pada penelitian ini, sehingga menjadikan hal tersebut sebagai masukan dalam merancang dan melaksanakan penelitian ini.

Tahar dkk. (2020) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat dalam menggunakan *e-Filing* dengan menggunakan metode analisis linear berganda. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh secara positif terhadap minat untuk menggunakan *e-Filing*. Sebaliknya, persepsi kegunaan tidak memengaruhi minat untuk menggunakan *e-Filing*. Selain itu, kesiapan teknologi informasi sebagai variabel intervening belum dapat memediasi pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, atau keamanan terhadap minat menggunakan *e-Filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan Kusmuriyanto (2017) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dari pengguna *e-Billing*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kualitas informasi yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-Billing*. Kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan perpajakan tidak memengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-Billing*. Kemudian, persepsi kegunaan yang dirasakan, kualitas sistem informasi, kualitas

informasi, dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-Billing*.

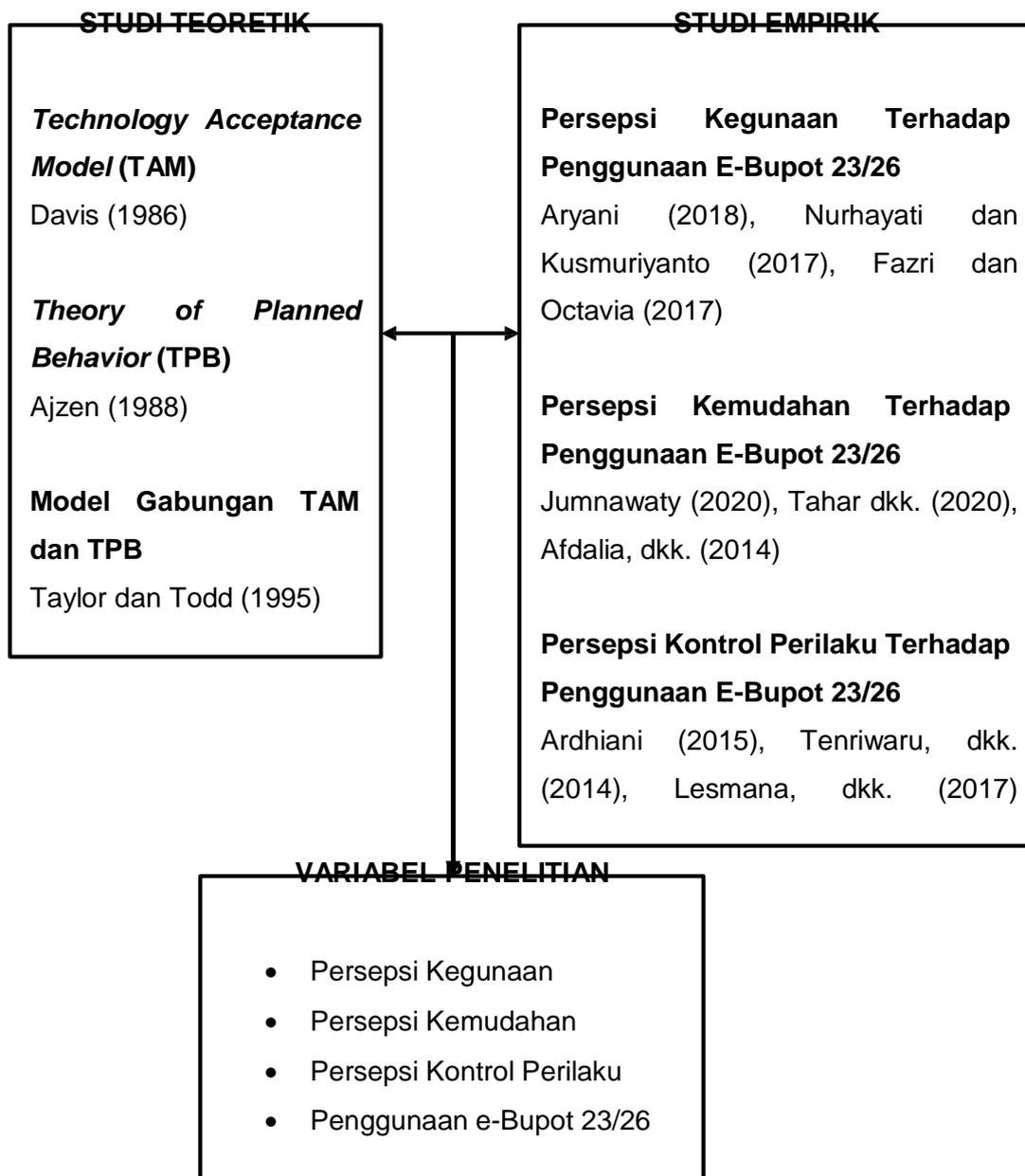
Jumnawaty (2020) juga melakukan penelitian terkait *e-Billing* yaitu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-Billing*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan teknologi, persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna *e-Billing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryani (2016) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Kemudian, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Ardhiani (2015) dalam penelitiannya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *Quipperschool.com* dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Kemudian, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi. Lalu, sikap terhadap penggunaan teknologi dan persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku menggunakan teknologi. Akan tetapi, persepsi kegunaan dan norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku menggunakan teknologi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, yang ingin diuji adalah mengenai pengaruh persepsi kegunaan (*usefulness*), kemudahan (*ease of use*), dan kontrol perilaku (*behavior control*) terhadap penggunaan e-Bupot 23/26. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dirumuskan berdasarkan tinjauan teori dan empirik suatu penelitian. Dalam penelitian ini, dirumuskan tiga hipotesis penelitian. Adapun penjabaran mengenai hipotesis-hipotesis tersebut sebagai berikut.

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan salah satu konstruk dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1986). Saripah (2016) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai sejauh mana pengguna merasa bahwa dengan menggunakan bantuan teknologi, mereka dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi itu berguna maka dia akan menggunakannya dan begitu pula sebaliknya.

Aryani (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* (*intention to use e-Filing*). Kemudian, Nurhayati dan Kusmuryanto (2017) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa persepsi kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-Billing*. Fazri dan Octavia (2017) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* dan *e-Biling*.

Elektronik Bukti Potong 23/26 (e-Bupot 23/26) merupakan salah satu inovasi dalam sistem administrasi perpajakan seperti *e-Filing* dan *e-Biling*. Ada banyak manfaat yang dapat diperoleh oleh Wajib Pajak dalam menggunakan

aplikasi e-Bupot 23/26, salah satunya adalah adanya kepastian hukum terkait status dan keandalan bukti pemotongan. Berdasarkan teori dan pertimbangan hasil dari penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H1: Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-bupot 23/26.

2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) juga merupakan salah satu konstruk dari TAM. Persepsi ini merupakan gambaran sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu tidak membutuhkan banyak usaha (Chen dkk, 2011). Dengan demikian, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi itu mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan begitu pula sebaliknya.

Jumnawati (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Billing (Intention to Use e-Biling)*. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar dkk. (2020) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-Filing*. Sementara itu, Tenriwaru, dkk. (2014) dalam penelitiannya mengenai *Tax Application Insepecton Report (ALPP) user* menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna *Tax Application Insepecton Report (ALPP)*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem teknologi administrasi perpajakan.

Kemudahan dalam pengoperasian suatu teknologi akan memengaruhi seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Aplikasi e-Bupot 23/26

memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam proses pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26. Oleh karena itu, berdasarkan tinjauan teori dan empirik yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Bupot 23/26.

2.4.3 Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku (*Perceived Behavior Control*) Terhadap Penggunaan E-Bupot 23/26

Pada tahun 1988, Icek Ajzen mengembangkan *Theory of Planned Behavior* mengembangkan berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA). Salah satu konstruk dalam TPB dan merupakan tambahan konstruk dari TRA adalah persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*). Ajzen (1991) mendefinisikan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) sebagai persepsi kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku. Jadi, dapat disimpulkan bahwa persepsi kontrol perilaku adalah persepsi individu terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku (*self-efficacy*) dan keyakinan bahwa perilaku yang telah dilakukan merupakan suatu kehendak pelaku sendiri (*controllability*).

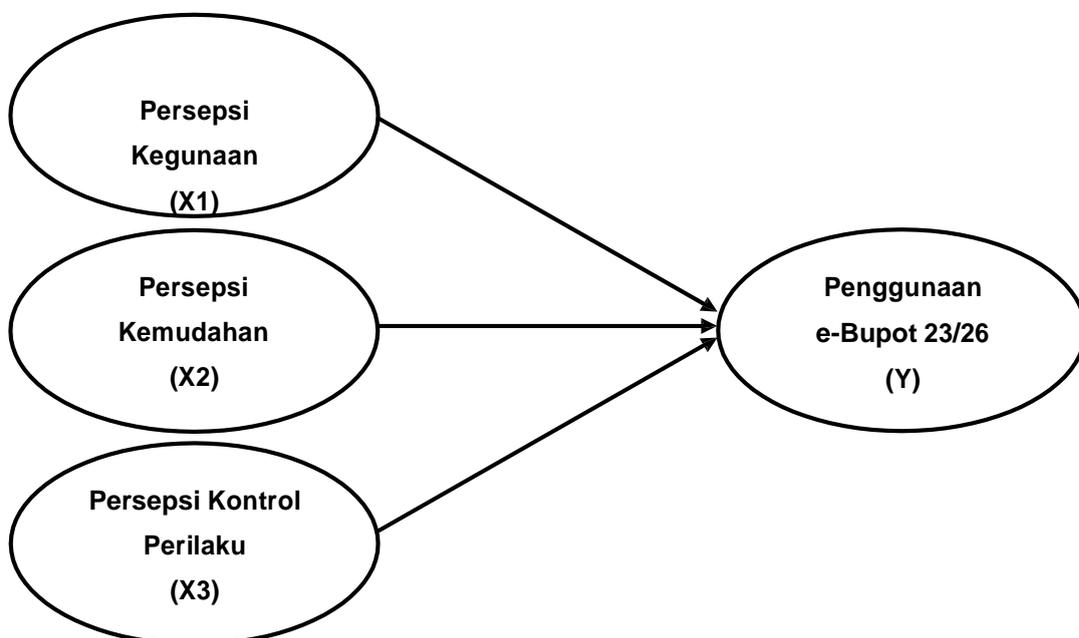
Ardhiani (2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control/PBC*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use/BIUS*). Afdalia, dkk. (2014) dalam penelitiannya mengenai prediksi niat implementasi PP No. 71 Tahun 2010 menyebutkan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap niat implementasi PP Nomor 71 Tahun 2010. Sementara itu, Lesmana, dkk. (2017) dalam

penelitiannya mengenai kepatuhan pajak menyebutkan bahwa persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, persepsi kontrol perilaku ini sangat diperlukan untuk mengontrol perilaku individu dalam menggunakan aplikasi e-Bupot 23/26. Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Bupot 23/26.

2.5 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual yang digunakan sebagai acuan penelitian adalah model gabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dimodifikasi. Berikut adalah gambaran kerangka konseptual tersebut.



Gambar 2.5 Kerangka Konseptual