

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Penelitian Sebelumnya

Widyadinata (2014) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri dari kepuasan wajib pengguna *e-filing* dan variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, kerahasiaan. *Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah suatu model teori untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada analisis data yang digunakan dan variabel independennya yaitu kerahasiaan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel dependennya.

Ivana Lie (2013) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan variabel independen yang terdiri dari persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial. *Grand*

theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM menyatakan bahwa semakin berguna suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak yang berminat menggunakan sistem tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel dependen yaitu minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada variabel independennya.

Desmayanti (2012) meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku terhadap penggunaan *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas intensitas perilaku terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan variabel independennya terdiri atas persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Task Technology Fit* (TTF). *Theory of Planned Behavior* (TPB) tersebut digunakan untuk menjelaskan tentang perilaku yang direncanakan. Sedangkan *Task Technology Fit* (TTF) digunakan untuk menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan kerumitan tidak berpengaruh terhadap intensitas

perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode analisisnya dan variabel independennya yakni kemudahan, keamanan dan kerahasiaan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*.

Nuraini (2015) meneliti tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di kota kudas. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Kota Kudus. Sedangkan untuk variabel independennya terdiri atas persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan dan persepsi kepuasan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa konstruk yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Kudus. *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode metode analisis dan variabel dependennya yaitu kemudahan. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian serta sampel.

Laihad (2012) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak di kota Manado. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas penggunaan *e-filing* di Kota Manado. Sedangkan variabel independennya adalah persepsi

kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, kemudahan dan sikap berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Kota Manado. *Grand Theory* yang terdapat pada penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel dependennya yakni mengenai kemudahan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel dependennya.

Sugihanti (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan variabel independennya terdiri atas ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kesukarelaan, kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan. *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan, kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel independennya yakni keamanan dan kerahasiaan, kecepatan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel dependennya.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Model *Theory or Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1980), merupakan model teori psikologi sosial yang secara fundamental menerangkan faktor-faktor yang mendorong perilaku manusia (Jogiyanto, 2007).

Teori ini lahir karena kurang berhasilnya penelitian-penelitian yang menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan perilaku. Hasil-hasil dari penelitian yang menguji sikap ini kurang memuaskan karena banyak ditemukan hasil hubungan yang lemah antara pengukuran-pengukuran sikap (*attitude*) dengan kinerja dari perilaku sukarela (*volitional behavior*) yang dikehendaki. (Jogiyanto, 2007).

Dalam model teori TRA dikembangkan suatu konstruksi bahwa perilaku suatu individu bergantung dari beberapa variabel yang saling berhubungan, yakni keyakinan, sikap, norma, dan niat. Dalam model ini dikatakan bahwa perilaku aktual suatu individu ditentukan langsung oleh niat untuk berperilaku. Niat untuk berperilaku ditentukan oleh dua faktor secara bersamaan, yaitu sikap seseorang terhadap suatu perilaku dan norma-norma subyektif.

Theory or Reasoned Action (TRA) mengusulkan bahwa niat perilaku (*behavior intentional*) adalah suatu fungsi dari sikap (*attitude*) dan norma-norma subyektif (*subjective norms*) diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya (*attitude* atau lengkapnya *attitude towards the behavior*) dan bagaimana dia

berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku itu (disebut dengan norma-norma subyektif). Joggiyanto (2007).

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbein dan Ajzen (1980) dalam Winarko (2013), merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan sikap seseorang terhadap suatu perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif suatu individu terhadap pencapaian suatu perilaku. Sedangkan norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi seseorang dengan melihat bahwa bagi kebanyakan orang yang dianggap penting baginya, dirinya harus atau tidak harus melakukan suatu perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975) dalam Winarko (2013).

Theory of Reasoned Action (TRA) memiliki tujuan untuk menjelaskan perilaku-perilaku yang dikerjakan secara sukarela. Hartwick dan Barki (1994) dalam Jogiyanto (2007) melakukan pengujian model TRA untuk meneliti hubungan antara partisipasi pemakai di pengembangan sistem informasi teknologi dengan penggunaan sistemnya dengan melibatkan dua periode yaitu sebelum pengembangan dan setelah implementasinya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebelum pengembangan adalah semua koefisien jalur secara statistik positif signifikan dan menunjukkan bahwa minat menggunakan sistem akan secara positif mempengaruhi perilaku setelah implementasi seperti yang dikatakan Ajzen (1988) dalam Jogiyanto (2007) bahwa minat akan berubah menurut waktu.

Relevansi *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan penelitian ini adalah bahwa niat atau minat seseorang menentukan perilaku seseorang dalam menggunakan sistem informasi *e-filing*.

2.2.2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah adaptasi dari *Theory or Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1986) untuk konteks penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi (Jogiyanto, 2007).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian Teknologi Informasi karena model ini sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu teori yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna.

Tujuan dari pengembangan teori TAM adalah untuk memberikan penjelasan terhadap faktor-faktor penentu penerimaan komputer yang lebih umum sifatnya, sehingga dapat menjelaskan perilaku pengguna dari berbagai ragam teknologi komputasi dan pengguna. Sehingga dengan demikian dapat menjadi dasar untuk mengetahui dampak-dampak faktor eksternal pada keyakinan, sikap, dan niat dalam penggunaan suatu Sistem Informasi (SI).

Davis (1989) dalam Laihadi (2013) menyatakan TAM didasarkan dari dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan

sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Jogiyanto (2007:111) mengatakan bahwa model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama dalam TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan.

Relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini adalah bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan teknologi informasi

menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.

2.2.3. Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini adalah pengembangan dan penyempurnaan keterbatasan dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1988) dalam (Jogiyanto, 2007: 61). Perbedaan mendasar model teori ini dengan yang sebelumnya adalah adanya tambahan satu elemen dalam model konstruksi yang disebut sebagai persepsi terhadap kendali perilaku seseorang (*Perceived Behavioral Control*, PBC). PBC didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap sejauh mana tingkat kemudahan/kesulitan dalam melaksanakan suatu tindakan atau berperilaku (Icek Azzen, 1991) dalam Winarko (2013). Dalam konteks perilaku terhadap sistem informasi, PBC didefinisikan sebagai persepsi terhadap kendala yang muncul baik karena faktor internal dan eksternal (Taylor & Todd, 1995) dalam Winarko (2013). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya (Jogiyanto, 2007:61).

Menurut Achmat (2010), jika seseorang memiliki *control belief* yang kuat mengenai faktor-faktor yang ada yang akan memfasilitasi suatu perilaku, maka seseorang tersebut memiliki persepsi yang tinggi untuk mampu mengendalikan suatu perilaku. Sebaliknya jika seseorang tersebut akan memiliki persepsi yang rendah dalam mengendalikan suatu perilaku jika ia memiliki *control belief* yang kuat mengenai faktor-faktor yang menghambat perilaku. Persepsi ini dapat

mencerminkan pengalaman masa lalu, antisipasi terhadap situasi yang akan datang, dan sikap terhadap norma-norma yang berpengaruh di sekitar individu.

Ada beberapa tujuan dan manfaat dari teori ini, antara lain adalah untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan di bawah kendali atau kemauan individu sendiri. Untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan juga untuk menjelaskan pada tiap aspek penting beberapa perilaku manusia seperti mengapa seseorang membeli mobil baru, memilih seorang calon dalam pemilu, atau mengapa tidak masuk kerja.

2.2.4. *Task Technology Fit (TTF)*

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) dalam (Jogiyanto, 2007: 530). TTF adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, TTF merupakan penyesuain antara kebutuhan dan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. TTF berkaitan erat dengan ilmu psikologi kognitif dan model mental yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kesesuaian teknologi akan memenuhi kebutuhan dari tugas-tugas yang dimiliki oleh seorang *user* (Jogiyanto, 2007: 529). Hal ini dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson (1995) dalam Jogiyanto (2007) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Goodhue dan Thomson (1995) dalam Jogiyanto (2007) menyatakan

bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai.

Jogiyanto (2007:523) menyatakan bahwa model TTF merupakan suatu model komprehensif yang dibangun dari dua aliran penelitian yang saling melengkapi, yaitu sikap pemakai (*user sttitude*) sebagai prediktor dari pemakaian (*utilization*) dan kesesuaian tugas-tugas teknologi (*task technology fit*) sebagai prediktor dari kinerja. Inti dari model gabungan ini disebut dengan *Technology to Performance Chain* (TPC) dapat dijelaskan bahwa suatu teknologi supaya mempunyai dampak positif pada kinerja individual harus digunakan (*utilized*) dan sesuai (*fit*) dengan tugas-tugas yang mendukungnya.

Prioritas TTF adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Berbagai macam tugas yang pasti membutuhkan berbagai macam fungsi dan teknologi yang pasti. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas. Contoh : sistem *e-filing* yang memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat membantu kewajiban WP dalam melaporkan pajak secara online dan realtime.

2.2.5. Pajak

Menurut UU No. 28 tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan 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. Menurut Soemitro (2009), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “*surplus*”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Sumarsan (2013) menjelaskan bahwa menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan – peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat di rujuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah. Berdasarkan pengertian pajak yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan pungutan wajib yang diberikan kepada negara yang dibayarkan oleh wajib pajak dan manfaat secara tidak langsung dapat dirasakan oleh wajib pajak itu sendiri.

2.2.6. Wajib Pajak

Menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Menurut Irianto (2011), wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ketentuan mengenai kewajiban mendaftarkan diri dalam KUP untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dibedakan perlakuannya antara wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan wajib pajak badan. Wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) paling lama satu bulan setelah saat usaha mulai dijalankan Irianto (2011). Saat usaha mulai dijalankan maksudnya adalah saat yang terjadi lebih dulu antara saat pendirian dan saat usaha nyata-nyata mulai dilakukan.

2.2.7. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Barata (2011), subjek wajib pajak ada 4, yaitu:

- a. Orang Pribadi
- b. Warisan yang belum terbagi
- c. Badan
- d. Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang yang mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun pajak diatas Penghasilan Tidak Kena pajak (PTKP). Untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak orang pribadi datang langsung pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan mengisi formulir dan melampirkan persyaratan administrasi. Selain mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak orang pribadi dapat pula mendaftarkan diri secara *online* melalui *e-registration* di *website* Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id. Setelah mendapatkan NPWP, maka wajib pajak selanjutnya berkewajiban untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajak terutangnya secara berkala melalui Surat Pemberitahuan (SPT).

Menurut Suandy (2011) Wajib Pajak Orang Pibadi (WPOP) adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Berdasarkan pengertian wajib pajak pribadi yang dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi merupakan orang pribadi yang telah memiliki syarat membayar pajak sesuai ketentuan perundang-undangan.

2.2.8. Sistem Teknologi Informasi

Menurut Oxford (1995) dalam Amijaya (2010) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Sedangkan menurut Alter (1992) dalam Amijaya (2010) teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, atau menampilkan data.

Semula sistem teknologi informasi dikenal dengan istilah sistem informasi manajemen. Sitem informasi manajemen merupakan sistem-sistem informasi fungsional, yaitu sistem-sistem yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi (Jogiyanto, 2005:2). Sistem informasi berisi informasi tentang orang-orang, tempat, dan hal-hal penting didalam organisasi atau lingkungan sekelilingnya. Informasi (*information*) sendiri berarti data yang telah di bentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia (Laudon, 2007) dalam Wahyuni

(2015). Pengguna sistem teknologi informasi dalam hal ini berupa wajib pajak orang pribadi. Sedangkan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing* sehingga pengertian yang dimaksud disini adalah minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

2.2.9. Sistem *E-filing*

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Pandiangan (2007) mendefinisikan sistem *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Desmayanti, 2012).

2.2.10. Persepsi

Menurut Hardjana (2010) persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur, dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya.

Persepsi dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, dan kebudayaan. Sementara menurut Robbin (2008) dalam Lie (2013) pengertian persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Selain itu menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2007) dalam Tjahjono (2015) persepsi didefinisikan sebagai proses dimana seorang individu memberikan arti pada lingkungan. Berdasarkan pengertian persepsi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian persepsi adalah sebuah proses yang dialami oleh setiap individu dalam menentukan arti dari aktivitas atau suatu benda yang ada disekitarnya.

2.2.11. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Robin dan Judge (2008) dalam Tjahjono (2015) menjabarkan tiga faktor yang membentuk dan mempengaruhi persepsi. Faktor pertama berasal dari diri individu tersebut yang meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan seseorang. Sedangkan faktor kedua berasal dari dalam diri objek atau target yang diartikan meliputi sesuatu yang baru, gerakan, ukuran, latar belakang, kedekatan, kemiripan. Faktor yang ketiga yaitu faktor dalam situasi yang meliputi waktu, keadaan kerja, dan keadaan sosial.

Gasparz (1999) dalam Tjahjono (2015) menuliskan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen yaitu kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman, serta komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Berdasarkan faktor-faktor persepsi yang dituliskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap orang untuk suatu benda atau

objek yang sama akan selalu berbeda dan itu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang ada.

2.2.12. Keamanan Kerahasiaan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Menurut Hamlet and Strube (2000) dalam Sugihanti (2011), Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan Sistem Informasi (SI) itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya.

Menurut G. J. Simons dalam Suryana (2013) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau, paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian, atau kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Sedangkan kerahasiaan data atau *Data Confidentialty* adalah sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses pihak lain yang tidak berwenang. *Data Confidentialty* merupakan salah satu dari 8 aspek keamanan yang tertuang dalam rekomendasi ITU –T nomor X.800. Keamanan dan kerahasiaan merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika

seorang wajib pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Wahyuni, 2015).

2.2.13. Kecepatan

Ateng (1967), menyatakan bahwa kecepatan adalah kemampuan individu untuk melakukan gerakan yang sama berulang-ilang dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik (Wahyuni, 2015).

Menurut Dewi (2009), kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem *online* merupakan *critical value* kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) dari penggunaan jasa sistem *online* dalam hal ini adalah sistem *e-filing*. Kesuksesan suatu sistem informasi juga dipengaruhi oleh tingkat kecepatan pemrosesan SI tersebut. Apabila dalam memproses suatu SI membutuhkan waktu yang lama, maka pengguna akan merasa kurang nyaman untuk mengakses informasi pada SI. Begitu juga sebaliknya, apabila koneksi pada internet hanya membutuhkan waktu yang singkat, maka pengguna tanpa ragu untuk menggunakan SI.

2.2.14. Kemudahan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, arti kata kemudahan adalah (1) hal (sifat) mudah; keadaan mudah (2) Sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu

keadaan dimana segala hal yang dilakukan dapat berjalan dengan mudah dan lancar. Artinya kerumitan yang ditimbulkan sangat sedikit.

Kemudahan dalam Penggunaan (*Perceived ease of use*) didefinisikan Davis et al., (1989) Chin dan Todd (1995) dalam Amjaya (2010) merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Menurut Davis (1989) dalam Amjaya (2010) pengertian *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Kemudahan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut (Wahyuni, 2015).

2.2.15. Minat Penggunaan *E-filing*

Minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Menurut Fisbein dan Ajzen (1975) dalam Sugihanti (2011), Minat perilaku adalah suatu ukuran tentang kekuatan tujuan seseorang untuk melakukan tindakan khusus. Dapat dikatakan, minat perilaku penggunaan *e-filing* adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem *e-filing*. Menurut teori tindakan beralasan (TRA) minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Tindakan atau perilaku yang dimaksud disini adalah perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

2.2.16. Minat Membayar Pajak

Menurut Hari (2009), konsep kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) diartikan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrasepsi) secara langsung. Selain itu, menurut Rahayu (2006), kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak.

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Keamanan Kerahasiaan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan *E-filing*

Menurut Desmayanti (2012), keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki. Kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Keamanan sistem informasi adalah bahwa data dari pengguna benar-benar terjaga, artinya resiko adanya pencurian data sangat kecil. sedangkan kerahasiaan berasal dari kata rahasia yang artinya adalah segala sesuatu yang tersembunyi atau sengaja disembunyikan supaya orang lain tidak tau. Oleh karena itu, kerahasiaan *e-filing* dapat didefinisikan sebagai setiap data dari wajib pajak yang bersifat

pribadi dan tersembunyi dan tidak dipublikasikan yang hanya diketahui oleh pengguna dan beberapa orang saja.

Suatu sistem dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut bisa diandalkan. Namun kebanyakan pengguna (*user*) tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*. Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan SI dari *e-filing*. Dalam hal penggunaan *e-filing*, Keamanan Kerahasiaan mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku. Oleh karena itu, untuk hipotesis pertama dinyatakan:

H₁: Keamanan kerahasiaan (*Security privacy*) berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online* (*e-filing*)

2.3.2. Pengaruh Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan *E-filing*

Kecepatan sistem informasi dapat diartikan bahwa tidak memerlukan waktu lama dalam menggunakan sistem tersebut. Dewi (2009) mengatakan bahwa, kecepatan aliran transaksi pada suatu sistem *online* merupakan *critical value* kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) dari penggunaan jasa sistem *online* dalam hal ini adalah sistem *e-filing*. Kesuksesan suatu sistem informasi juga dipengaruhi oleh tingkat kecepatan pemrosesan sistem informasi tersebut. Apabila dalam memproses suatu sistem informasi membutuhkan waktu yang lama, maka pengguna akan merasa kurang nyaman untuk mengakses informasi pada sistem informasi. Begitu juga sebaliknya, apabila koneksi pada internet hanya

membutuhkan waktu yang singkat, maka pengguna tanpa ragu untuk menggunakan sistem informasi. Kecepatan juga berarti sejauh mana suatu sistem informasi dapat digunakan secara efisien tanpa memerlukan waktu yang lama.

Salah satu alasan mengapa wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya adalah alasan ekonomis waktu. Tingkat kecepatan sangat berpengaruh terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi. Seseorang akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi baru apabila sistem tersebut bersifat ekonomis dan praktis. Dengan menggunakan *e-filing*, wajib pajak tidak perlu datang ke KPP, cukup dengan mengakses *website e-filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Oleh karena itu, untuk hipotesis kedua dinyatakan:

H₂: Kecepatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online (e-filing)*.

2.3.3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan *E-filing*

Menurut Tjini Baridwan (2010) mengatakan persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang di mana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Menurut Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Kemudahan sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa dalam menggunakan teknologi informasi itu

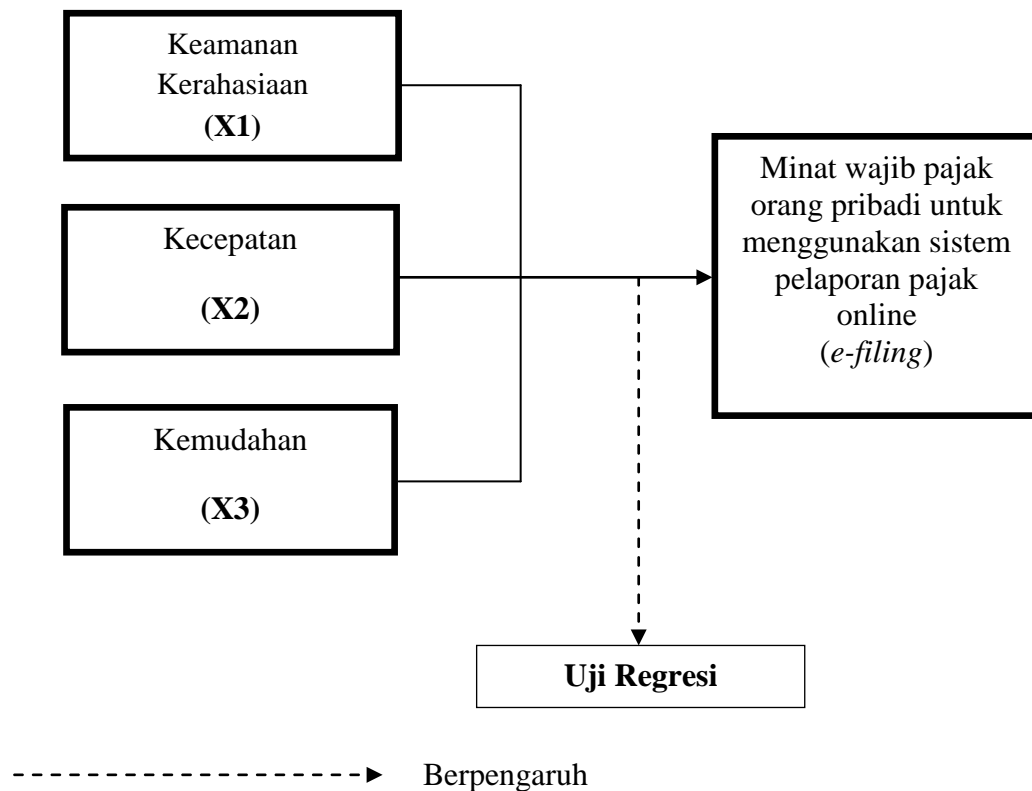
mudah tanpa kerumitan. Suatu sistem dikatakan mudah apabila dalam penggunaannya tidak terdapat kerumitan dan sederhana. Kemudahan merupakan salah satu indikator dari minat perilaku. Jika persepsi seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi, maka semakin tinggi juga minat perilaku seseorang dalam menggunakan sistem tersebut.

Sama halnya seperti faktor kecepatan, faktor kemudahan juga merupakan alasan wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya. Faktor kemudahan memiliki pengaruh terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi. Minat seseorang akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi baru jika sistem tersebut bersifat mudah dan efisien. Dengan menggunakan *e-filing*, maka wajib pajak tidak perlu menjalani sistem yang rumit. Oleh karena itu, untuk hipotesis ketiga dinyatakan:

H₃: Kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan sistem pelaporan pajak *online (e-filing)*

2.4. Rerangka Konseptual

Berdasarkan pengembangan hipotesis di atas, maka kerangka analisis yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Rerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual seperti yang digambarkan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini terdiri atas variabel dependen (Y) yang berupa minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan untuk variabel independennya terdiri atas keamanan dan kerahasiaan (X_1), kecepatan (X_2), dan kemudahan (X_3). Artinya, untuk mengetahui seberapa besar minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dapat diketahui melalui beberapa faktor, di antaranya yaitu keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, dan kemudahan.