

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna menurut Davis, (2000) dalam Titis, (2011). Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.. Teori ini membuat model perilaku seorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dalam kaitannya dengan *e-filing*, Perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-filing* ditentukan oleh minat dan minat itu sendiri dibentuk dari sikap dan norma subjektif.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	PENELITI	VARIABEL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk	Titis (2011)	1. Independen: a. Ekspektasi kinerja b. Ekspektasi usaha, c. Kesukarelaan	Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, dan Kesukarelaan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan Efilling.

	Menggunakan E-Filing. (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)		<ul style="list-style-type: none"> d. Kompleksitas e. Pengalaman f. Keamanan dan Kerahasiaan g. Kecepatan 2. Dependen: <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Perilaku Penggunaan E-filling 	Sedangkan Kompleksitas, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, Kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filling
2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Saran Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)	Desmayanti (2012)	1. Independen: <ul style="list-style-type: none"> a. Persepsi Kegunaan b. Persepsi Kemudahan c. Kerumitan d. Keamanan dan Kerahasiaan e. Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak 2. Dependen: <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Perilaku Penggunaan E-filling 	Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan Efilling. Sedangkan Kerumitan berpengaruh negatif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filling
3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Saran Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat)	Salim (2012)	1. Independen: <ul style="list-style-type: none"> a. Persepsi Kegunaan b. Persepsi Kemudahan c. Keamanan dan Kerahasiaan d. Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak e. Pengalaman 2. Dependen: <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Perilaku Penggunaan E-filling 	Persepsi Kegunaan, Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak, Pengalaman tidak berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan Efilling. Sedangkan Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filling

4	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta	Citra (2012)	1. Independen: <ul style="list-style-type: none"> a. Persepsi Kebermanfaatan b. Persepsi Kemudahan c. Kepuasan Pengguna Kerahasiaan d. Persepsi Kebermanfaatan, e. Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna 2. Dependen: <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Perilaku Penggunaan E-filing 	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna dan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan Efilling. Sedangkan Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-filing
---	--	--------------	--	---

Sumber : Penelitian Terdahulu.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) dalam Endang (2013) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat

erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan (Pratama, 2008 dalam Gowinda, 2010).

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing*.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Selanjutnya reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan individu dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar hipotesis

pertama dan hipotesis kedua bahwa persepsi terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*Perceived Ease Of Use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan Teknologi Informasi, yang selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi (*Intention*). Niat untuk menggunakan teknologi informasi akan menentukan apakah individu akan menggunakan teknologi informasi (*Behavior*). Intensitas termasuk ke dalam *behavior*, yaitu pada saat individu menggunakan teknologi informasi tersebut dan memutuskan untuk terus menggunakan setiap memerlukan maka itulah yang dikatakan intensitas penggunaan teknologi informasi.

2.2.2 Task Technology Fit (TTF)

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) didalam Salim (2012). *Task Technology Fit* (TTF) menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. Goodhue dan Thomson (1995) menyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh manasistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai.

Dalam penelitian ini *TaskTechnology Fit* (TTF) dijadikan sebagai dasar hipotesis pertama dimana Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing* karena sistem *e-filing* tersebut dapat memberikan manfaat yang positif bagi para wajib

pajak sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing* secara berkelanjutan (intensitas). *Task Technology Fit* (TTF) juga digunakan sebagai hipotesis yang ketiga yaitu tingkat keamanan dan kerahasiaan yang dapat memberikan manfaat positif dalam penggunaan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan.

2.2.3 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Hsu dan Chiu (20014) dalam Jogiyanto (2007:69) melakukan penelitian di Taiwan untuk mengetahui penggunaan berlanjut dari pengisian pajak lewat elektronik (*e-filing*). Sistem pengisian pajak lewat elektronik (*e-filing*) telah disediakan oleh pemerintah Yaiwan sejak tahun 2002. Dalam penelitian ini Hsu dan Siu (2004) mendekomposisi konstruk-konstruk di teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior*) menjadi beberapa faktor.

Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) terdiri dari tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat (*Intention*) yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (*Behavior*).

Theory of Planned Behavior (TPB) dalam penelitian ini sebagai dasar hipotesis kedua. Dengan penjelasan bahwa individu akan memutuskan untuk

menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas.

Theory of Planned Behavior (TPB) juga digunakan sebagai dasar hipotesis keempat bahwa seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor *behavioral beliefs* yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang artinya dalam hipotesis keempat bahwa setiap individu yang siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

2.2.4 E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Pada awalnya terjadi kesimpangsiuran mengenai angka-angka penerimaan pajak yang disampaikan antara satu pejabat dengan pejabat lain termasuk Departemen Keuangan. Hal ini rupanya disebabkan sistem Modul Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Wiyono,2008). Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mensosialisasikan fasilitas baru untuk pelaporan pajak yaitu *e-filing*. Secara garis besar *e-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Serta dengan adanya data silang pajak akan menciptakan keadilan pajak dan transparansi sehingga dapat meminimalisasi segala kecurangan, kebocoran dan penyimpangan dalam penerimaan pajak. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (*e-Filing*) melalui sarana:

1. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013. Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah seluruh jenis Surat Pemberitahuan (SPT) baik

masa maupun tahunan dan juga pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan.

2. Situs Pajak, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* Melalui Situs Pajak (www.pajak.go.id)”. Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S dan 1770SS.

Untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan menggunakan *e-filing*, Wajib Pajak dapat:

1. Mengunjungi *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dan klik pada icon *e-Filing* atau langsung mengunjungi alamat efiling.pajak.go.id; atau
2. Mengunjungi halaman penyedia *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik ke DJP. Perlu diketahui bahwa tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperkenankan untuk bertindak sebagai mediator, melainkan yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak saja. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi adalah sebagai berikut:
 - a. Berbentuk badan

- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi
- c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Direktorat Jendral Pajak terdapat 3 Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh DJP, jasa aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

- a. <http://www.pajakku.com>
 - b. <http://www.laporpajak.com>
 - c. <http://www.spt.co.id>
3. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.
4. *Digital Certificate (DC)* adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) yaitu hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan Surat Pemberitahuan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dan Direktorat Jendral Pajak) dan dengan nama serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula. Sehingga terjamin kerahasiaannya.

5. *e-SPT* adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berikut ini adalah tahapan-tahapan tata cara dalam penggunaan *e-filing* :

a.) Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) :

- 1) Wajib Pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak terdaftar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, dengan melampirkan *Fotocopy* Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika Wajib Pajak adalah Pengusaha Kena Pajak maka disertai dengan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- 2) Permohonan sebagaimana dimaksud diatas disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan adalah sama dengan alamat yang tercantum dalam *masterfile (database)* Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- 3) Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.

4) *Jika e-FIN* hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

b) Pendaftaran

1) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftar melalui Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk resmi oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP)

2) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi (ASP) akan memberikan :

a. User ID dan Password

b. Aplikasi *e-SPT* disertai dengan petunjuk penggunaan dan informasi lainnya

c. Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada ASP. *Digital Certificate* ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*

c) Penyampaian *e-SPT* secara *e-filing*

1) Dengan menyampaikan aplikasi *e-SPT* yang telah di dapat maka Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak.

- 2) Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyediaan Jasa Aplikasi.
- 3) Kemudian Wajib Pajak berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) melalui Kantor Pelayanan Pajak meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), serta nama Perusahaan Penyedia Aplikasi (ASP) yang tertera pada hasil cetakan Surat Pemberitahuan (SPT) Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan.

2.2.5 User E-filing

Pengguna *e-filing* adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28/2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6/1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga (Mardiasmo, 2011;23) yaitu :

1. Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

2. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
3. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2.2.6 Minat (*Intention*)

Minat (*Intention*) didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu statis. Minat-intensi berhubungan dengan perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan volitional dan dapat memprediksi mereka dengan akurasi yang tinggi. Akan tetapi, minat-minat dapat berubah menurut waktu. Semakin

lebar interval waktu, semakin mungkin terjadi perubahan-perubahan di minat-minat. Suatu pengukur dari minat yang diperoleh sebelum perubahan terjadi tidak dapat diharapkan memprediksi perilaku secara akurat

Menurut teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*), minat-minat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar, yang satu berhubungan dengan faktor pribadi dan yang lainnya berhubungan dengan pengaruh sosial. Penentu yang pertama yang berhubungan dengan faktor pribadi adalah sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) individual. Sikap ini adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan (*affect*) positif atau negatif dari individual jika harus melakukan perilaku tertentu yang dikehendaki.

Penentu yang kedua dari minat yang berhubungan dengan pengaruh sosial adalah norma subyektif (*subjective norm*). Disebut dengan norma subyektif karena berhubungan dengan preskripsi normatif persepsian, yaitu persepsi atau pandangan seseorang terhadap tekanan sosial (kepercayaan-kepercayaan orang lain) yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

2.2.7 Persepsi (*Perception*)

Persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku. Perubahan-perubahan perilaku dalam diri seseorang dapat diketahui melalui persepsi. Teori-teori yang berhubungan dengan persepsi banyak dikemukakan oleh para ahli dengan berbagai istilah, namun pada dasarnya pengertian persepsi adalah sama yaitu suatu proses yang kompleks yang berkaitan dengan cara pandang individu

secara subjektif terhadap dunia sekitar. Jadi persepsi setiap individu tidaklah sama.

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman yang lebih kurang disebut persepsi. (Menurut Sarwono, 2009:86) Menurut Sobur, (2011;447) Persepsi, pengenalan, penalaran, dan perasaan kadang-kadang disebut variabel psikologis yang muncul di antara rangsangan dan tanggapan. Sudah tentu, ada pula cara lain untuk mengonsepsikan lapangan psikologi, namun dikemukakan di sini karena telah diterima secara luas oleh para psikolog dan karena unsur-unsur dasarnya mudah dipahami dan digunakan oleh ilmu sosial lainnya.

Dari Segi psikologi dikatakan bahwa tingkah laku seseorang merupakan fungsi dari cara dia memandang. Oleh karena itu, untuk mengubah tingkah laku seseorang harus dimulai dari mengubah persepsinya . Dalam proses persepsi, terdapat tiga komponen utama berikut:

1. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
2. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk

mengadakan pengategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.

3. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi (Depdikbud, 1985, dalam Soelaeman, 1987). Jadi, proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.

2.2.8 Variabel – Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (*Perceived Security and Privacy*), Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Perceived Readiness Technology Taxpayers Information*),

2.2.8.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem informasi ini akan meningkatkan motivasi, produktifitas dan kinerja pekerjaannya (Ikhsan, 2008:04). Dengan demikian jika seseorang meracsa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka tidak akan menggunakannya. Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. menggunakan sistem.

Berdasarkan definisi diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut

sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja.

2.2.8.2 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989) dalam Ayu (2013). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008 dalam Desmayanti, 2012).

Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

2.2.8.3 Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (*Perceived Security and Privacy*)

Ratih (2009) didalam Gowinda (2012) Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara

bebas.

Pikkarainen, *et al.* (2004) dalam Desmayanti (2012) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem *technology* di Finlandia serta menghasilkan bahwa Keamanan dan Kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem Teknologi. Didukung penelitian Poon (2008) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan Teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

2.2.8.4 Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Perceived Readiness Technology Taxpayers Information*)

Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya (Ismanto, 2010). Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Menurut Llias, *et al.* (2009) didalam Desmayanti (2012) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filing* berpengaruh positif. Didukung juga oleh penelitian Lai (2008) didalam Salim (2012) bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi teknologi kesiapan (*technology readiness*) yaitu keyakinan (*optism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*).

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*

Nugroho (2012) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sistem informasi (*perceived usefulness*). Sedang penelitian yang dilakukan Endang, Saraswati (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penerapan E-SPT bagi wajib pajak badan di DKI Jakarta. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titis (2011) dan Desmayanti (2012) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *efiling*.

Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas maka, Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Interest For The E-filing Usage*).

2.3.2 Persepsi Kemudahan Berpengaruh Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-Filing*

Auraningtyas (2012) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif, persepsi Kemudahan Penggunaan sistem informasi akuntansi pada karyawan bagian keuangan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten diterima karena telah didukung oleh hasil penelitian ini.. Nur (2012) juga menyatakan bahwa kemudahan juga berpengaruh positif menunjukkan bahwa komputer sangat mudah dipelajari bagi pengguna, komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, komputer sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, dan komputer sangat mudah dioperasikan. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desmayanti (2011) dan Citra (2012) juga menunjukkan secara signifikan dapat berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan e-filing. Arah koefisien regresi bertanda positif yang artinya semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan manfaat maka minat penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Kemudahan Pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga minat perilaku dalam penggunaan *e-filing* dapat meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) penggunaan *e-filing* akan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Interest for the E-filing Usage*).

2.3.3 Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan Berpengaruh Terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing*

Pangesti (2013) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *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*. Wowor (2014) menyatakan bahwa Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-filing* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Dalam hal penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat perilaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Salim (2012) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Semakin terjaga keamanan dan kerahasiaan data responden dalam *e-filing* maka respon responden semakin positif dalam penggunaan *e-filing*. Wajib Pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filing*

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 : Keamanan dan Kerahasiaan (*Security And Privacy*) berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Interest For The E-filing Usage*).

2.3.4 Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing*

Pangesti (2013) persepsi kesiapan teknologi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Salim (2012) menyatakan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

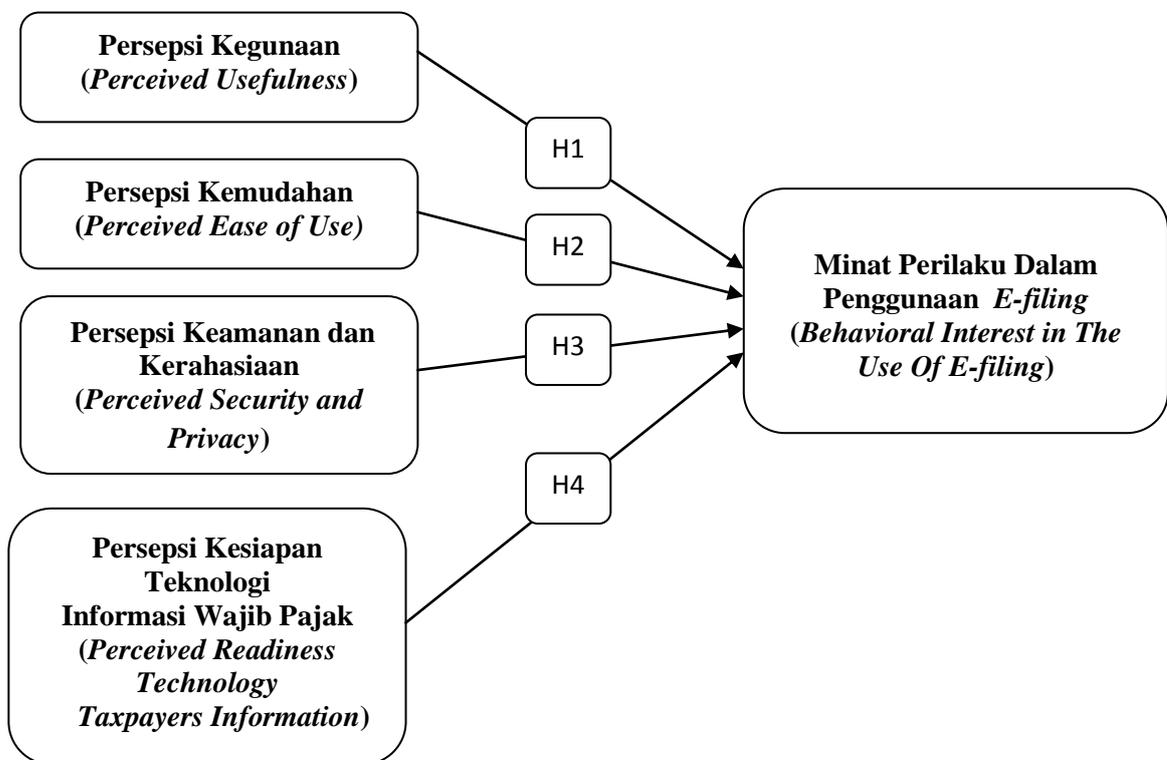
Tingkat Kesiapan Teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan Sistem Informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi (*e-filing*) apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan memengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4 : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Interest For The E-filing Usage*).

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual teoritis dalam penelitian ini adalah tentang faktor- faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan realtime. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Dari kerangka konseptual tersebut dapat diketahui bahwa intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan. Persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak dan kepuasan pengguna.