

## **BAB II**

### **TIMJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian.

Penelitian terkait berpengaruh atau tidaknya variabel persepsi kegunaan dan kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yakni oleh (Zaidi et al., 2017); (Dewi, 2019); (Yefni et al., 2018); (CHALIK, 2017) hasil penelitian menyatakan bahwa *Perceived Ease, Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioural Intentions*. Artinya, semakin besar persepsi kemudahan dan kegunaan dari sistem yang diterima atau digunakan oleh pengguna, maka semakin besar pula minat penggunaan sistem *e-filing*.

Penelitian terkait ada atau tidaknya pengaruh variabel kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yakni oleh (Yefni et al., 2018) dalam judul “*What Are The Motivation Of Taxpayers In Using E-Filing Information System?*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil *perceived satisfaction* berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-filing*. Artinya, ketikan wajib pajak yang sudah menggunakan sistem pelaporan SPT secara online sudah merasakan kepuasan dari sistem tersebut, maka minat penggunaan *e-filing* ini akan mengalami peningkatan. Penelitian terkait ada atau tidaknya pengaruh variabel kualitas sistem informasi terhadap minat penggunaan *e-filing* dalam penelitiannya oleh (Athmay et al.,

2016); (Zaidi et al., 2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sebenarnya. Artinya, ketika kualitas sistem informasi dari sistem *e-filing* dipercaya dapat memberikan informasi yang relevan, berkualitas dan handal maka, minat penggunaan sistem *e-filing* mengalami peningkatan.

Penelitian terkait adanya pengaruh dari variabel moderating yakni antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam Penelitian menurut (Asih et al., 2019), dalam judul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan *E-Filing* Untuk Pelaporan Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating”. Hasil penelitian menyatakan pemahaman internet memperkuat hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan *e-filing*. Artinya, tidak hanya cukup untuk mengetahui cara penggunaan sistem pelaporan SPT secara online saja serta manfaat dari sistem tersebut, akan tetapi penguasaan dan pemahaman internet yang tinggi juga dapat memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dan kegunaan terdapat minat penggunaan *e-filing*.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori TAM**

Menurut David F.D (1989) teori TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model teori ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Tidak hanya tujuan teori TAM sendiri untuk menjelaskan bagaimana sikap pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individunya (Pranata, 2018).

Sikap individu muncul dari bermacam-macam penerimaan teknologi yang digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan teknologi sendiri adalah faktor penting dalam penggunaan suatu sistem informasi yang dikembangkan. Pada penelitian ini yang dimaksud pengguna adalah wajib pajak orang pribadi sedangkan sistem informasi adalah *e-filing*.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, teori TAM menjelaskan bahwa terdapat dua faktor utama dalam penerimaan pengguna yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Berdasarkan kedua faktor tersebut teori TAM digunakan sebagai dasar pengambilan variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penelitian ini guna untuk mengetahui minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

### 2.2.2 Teori TRA

Teori TRA adalah teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku setiap individu dalam melaksanakan suatu kegiatan. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) teori TRA adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Sehingga seseorang akan memanfaatkan atau menggunakan sistem dengan alasan bahwa sistem tersebut akan memberikan manfaat bagi penggunanya.

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) teori TRA ini menjelaskan tentang tahapan manusia dalam melakukan perilaku. Ada tiga tahap manusia dalam melakukan perilaku. Tahap pertama, perilaku diasumsikan ditentukan oleh minat. Tahap selanjutnya minat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku

dan norma-norma subjektif. Tahap terakhir yakni mempertimbangkan sikap dan norma subjektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya. Jadi secara keseluruhan, perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya. Adanya keterkaitan antara teori TRA dengan minat penggunaan *e-filing* maka teori TRA ini relevan untuk dijadikan dasar sebagai minat penggunaan *e-filing*, dimana minat penggunaan *e-filing* merupakan penentu langsung wajib pajak mau atau tidak menggunakan sistem *e-filing* untuk pelaporan pajak tahunannya.

### 2.2.3 E-Filing

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara Penyampaian SPT secara elektronik bagi wajib pajak orang pribadi bahwa *e-filing* adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik untuk wajib pajak orang pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal. 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 Tahunan sudah diisi secara lengkap, benar dan telah dikirim secara elektronik.

E-filing mempermudah pelaporan SPT dan memberikan keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak serta dijamin keamanan dan kerahasiaan data. Berikut alat kelengkapan penggunaan *e-filing* :

1. Penyedia jasa (ASP) adalah perusahaan yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak.
2. Elektronik 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.
3. Digital Certificate adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk pengacakan yaitu hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan Surat Pemberitahuan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dan Direktorat Jenderal pajak) dan dengan nama serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula. Sehingga terjamin kerahasiaannya.
4. E-SPT adalah aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk data SPT elektronik untuk digunakan oleh wajib pajak.
5. Bukti penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan pelaporan SPT yang dikirimkan lewat penyedia Jasa Aplikasi secara online. Fungsi bukti penerimaan adalah sama dengan fungsi pada bukti penerimaan SPT secara online.

Berikut ini adalah prosedur dalam penggunaan e-filing, sebagai berikut :

- a. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan e-FIN :
  1. Wajib pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan e-FIN, dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kantor Pelayanan Pajak terdaftar sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal

Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika wajib pajak adalah Pengusaha Kena Pajak maka disertai dengan Surat Pengukuhan Kena Pajak.

2. Permohonan sebagaimana dimaksud diatas disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan adalah sama dengan alamat yang tercantum pada Masterfile (database) wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
3. Kepala kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan harus memberikan keputusan akan permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh e-FIN paling lama dua hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
4. Jika e-FIN hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan cetak ulang dengan syarat menunjukkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Namun Untuk pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

b. Pendaftaran

1. Wajib pajak yang sudah mendapat e-FIN dapat mendaftar melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk resmi oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, perusahaan penyedia Jasa Aplikasi akan memberikan:
  - a. User ID atau Password
  - b. Aplikasi e-SPT ini disertai adanya petunjuk penggunaan dan informasi lainnya.

- c. Sertifikat (Digital Certificate) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak yang mana berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.
- c. Penyampaian SPT secara e-filing
    1. Dengan menggunakan e-SPT yang telah didapat maka 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 Penyedia Jasa Aplikasi.
    3. Kemudian Wajib Pajak berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak meliputi nama, NPWP, tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Tanda Terima Elektronik, Nomor transaksi Pengiriman ASP, serta nama Perusahaan (SPT) Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan.

## **2.3 Tinjauan Pustaka**

### **2.3.1 Minat Penggunaan E-Filing**

Menurut Fisbein dan Ajzen (1975) menjelaskan bahwa minat adalah ukuran tentang kekuatan tujuan dari seseorang dalam melakukan tindakan khusus. Jadi dapat dikatakan bahwa minat perilaku penggunaan e-filing adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem e-filing. Namun menurut teori TRA minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu utama dari tindakan atau

perilaku. Tindakan atau perilaku yang dimaksud adalah perilaku seseorang dalam menggunakan sistem e-filing.

Terdapat dua alasan yang menunjukkan kenapa banyak perusahaan jasa yang menyediakan layanan online, pertama, perusahaan bisa menghemat biaya dibandingkan dengan layanan yang masih manual. Kedua, perusahaan dapat mengurangi jumlah jaringan kantor cabang dan mengurangi jumlah staf yang ada. Pihak Direktorat Pajak menyediakan fasilitas layanan online berupa sistem e-filing ini bertujuan untuk menyediakan suatu layanan pelaporan pajak secara online dan realtime. Sistem ini harus memberikan manfaat, kemudahan, bersifat praktis sehingga wajib pajak berniat menggunakannya.

### 2.3.2 Persepsi Kegunaan

Persepsi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku. Setiap perubahan perilaku dalam diri seseorang bisa diketahui melalui persepsi. Jadi menurut (Dewi, 2019) persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran atau cara pandang wajib pajak dalam menggunakan suatu teknologi yang dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi para individu yang menggunakannya. kemudian (Zaidi et al., 2017) menyatakan bahwa persepsi kegunaan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu jika wajib pajak merasa percaya bahwa e-filing berguna bagi mereka maka, minat pengguna akan meningkat, sebaliknya jika seseorang belum merasakan kegunaan dari sistem e-filing maka minat penggunaan e-filing akan menurun.

Berdasarkan uraian diatas bahwa kegunaan e-filing selain mempermudah pelaporan SPT akan tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif bagi wajib pajak dan memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja. Hal ini



akan membuat minat wajib pajak akan terus meningkat dan memberikan pengalaman positif dalam penggunaan sistem tersebut.

### 2.3.3 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi merupakan suatu ukuran dimana setiap individu percaya bahwa penggunaan sistem teknologi khususnya e-filing mudah untuk digunakan dan dipahami. Suatu sistem dikatakan berkualitas dimana sistem tersebut dibuat untuk memenuhi kepuasan user melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut (Putu & Setiawan, 2017). Kemudahan dalam pengguna dalam konteks ini tidak hanya kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem saja, akan tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibandingkan dengan mengerjakan secara manual.

Jadi dapat dikatakan bahwa keterkaitan antara persepsi kemudahan dengan minat penggunaan e-filing yakni bahwa semakin wajib pajak mempersepsikan e-filing memberikan kemudahan terhadap peningkatan produktivitas maka, minat wajib pajak menggunakan e-filing dalam hal penyampaian SPT akan meningkat.

### 2.3.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah sejauh mana kualitas informasi pada sistem yang secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan yang dibutuhkan oleh pengguna (Sentot ;2015). Baik tidaknya sistem e-filing dapat dilihat dari kualitas informasi pada sistem tersebut, apakah sistem e-filing telah mendukung tujuan DJP dalam mempermudah proses pelaporan SPT atau sebaliknya akan mempersulit pengguna.

Kualitas informasi yang dimanfaatkan wajib pajak dengan baik diharapkan akan menunjang realisasi penerimaan pajak. Selain itu, kualitas informasi juga dapat menentukan kesuksesan desain dari sistem tersebut, dimana jika desain tersebut mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna, maka sistem informasi tersebut dapat diterima oleh pengguna. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Oktal, Alpu, & Yazici, 2016) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan suatu sistem. Kualitas informasi ini berhubungan dengan minat penggunaan e-filing dimana kualitas informasi yang mudah diterima oleh user akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

#### 2.3.5 Kepuasan Pengguna

Menurut penelitian (Dewi, 2019) bahwa kepuasan adalah evaluasi dari keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak yang timbul dari sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna ini dapat dihubungkan dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan e-filing. pada pernyataan (Yefni et al., 2018) bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Jadi dapat dikatakan apabila wajib pajak sudah menganggap bahwa e-filing telah memberikan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya, maka wajib pajak akan merasa puas dengan sistem tersebut, sehingga minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing akan meningkat.

### 2.3.6 Pemahaman Internet

Pemahaman Internet merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengerti tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Semakin tinggi pemahaman internet maka Wajib Pajak akan merasakan kemudahan dan kegunaan serta kepuasan yang tinggi. Berdasarkan penelitian (Asih et al., 2019) menyatakan bahwa pemahaman internet ini mampu memoderasi antara persepsi kegunaan, kemudahan dengan minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing.

Jadi dengan adanya pemahaman internet ini diharapkan dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing, karena akan tidak berguna jika wajib pajak hanya memahami kegunaan dan kemudahan pada sistem e-filing saja, namun juga perlu untuk adanya pemahaman internet guna kelancaran dalam penggunaan sistem e-filing.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E- Filing.

Persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor teori TAM yang memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem baru yakni e-filing. Dimana kemampuan setiap individu dalam menerima adanya sistem teknologi baru yang dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jika hal ini dikaitkan dengan minat penggunaan e-filing maka, berkaitan dengan bagaimana sistem e-filing ini dapat memberikan kegunaan bagi wajib pajak yang menggunakannya. Wajib pajak yang menganggap bahwa e-filing bermanfaat dalam pelaporan SPT akan menyebabkan wajib pajak tersebut tertarik untuk menggunakannya.

Dimana semakin besar ketertarikan pengguna dalam menggunakan e-filing maka, semakin besar juga minat penggunaan e-filing. Sebaliknya jika pengguna menganggap bahwa e-filing ini tidak memberikan manfaat dan kegunaan maka, semakin turun minat penggunaan e-filing.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Pu'o, Sondakh, Budiarmo, & Budiarmo, 2018) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajagukguk (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan e-filing. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi, 2019) dan (Asih et al., 2019) menyatakan bahwa bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat kelanjutan penggunaan e-filing.

Adapun penelitian lainnya yang dilakukan (Andi & Sari, 2017) bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Berdasarkan uraian diatas bahwa semakin wajib pajak mempersepsikan e-filing dapat memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas maka, minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing akan meningkat. Sehingga Berdasarkan dugaan sementara hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

#### 2.4.2 Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing

Persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor teori TAM untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem baru yakni e-filing. Persepsi kemudahan juga mempengaruhi minat penggunaan e-filing apabila pengguna yakin bahwa sistem e-filing mudah digunakan maka, pengguna akan terus menerus menggunakannya. Wajib pajak yang menganggap bahwa e-filing memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT akan menyebabkan wajib pajak tersebut tertarik untuk menggunakannya. dimana semakin besar ketertarikan pengguna dalam menggunakan e-filing maka, semakin besar juga minat penggunaan e-filing. Sebaliknya jika pengguna menganggap bahwa e-filing ini sulit untuk diterapkan atau digunakan maka, semakin turun minat penggunaan e-filing.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Zaidi et al., 2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan e-filing. Hal serupa dinyatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Putu & Setiawan, 2017) bahwa persepsi kemudahan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-filing. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Wiyandari, 2019) menyatakan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat kelanjutan penggunaan e-filing. berdasarkan uraian diatas dapat diajukan bahwa hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

#### 2.4.3 Kualitas Informasi Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing

Teori TAM menyatakan kualitas informasi pada sistem teknologi yang mampu memberikan manfaat kepada pengguna akan membuat pengguna berminat untuk menggunakan sistem teknologi tersebut. Wajib pajak yang menganggap bahwa e-filing sudah menyediakan kualitas informasi yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan user dalam pelaporan SPT akan menyebabkan wajib pajak tersebut tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin besar keinginan pengguna dalam menggunakan sistem e-filing maka, semakin besar juga minat penggunaan e-filing. Sebaliknya jika pengguna menganggap bahwa e-filing belum menyediakan sistem informasi yang berkualitas maka, semakin turun minat penggunaan e-filing. Jadi kualitas sistem informasi dikatakan baik jika sudah disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan user dalam hal ini e-filing sebagai sarana pelaporan SPT yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wardana, 2019) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Penelitian terkait kualitas informasi pernah dilakukan oleh (AL Athmay et al., 2016) dan (Wardana, 2019) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan e-filing. Dari uraian diatas dapat diajukan bahwa hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing

#### 2.4.4 Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing

Berdasarkan teori TRA bahwa sikap seseorang dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan itu didasari dengan alasan terhadap apa yang akan dilakukannya tersebut. Ketika wajib pajak memiliki alasan bahwa system e-filing ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan terhadap system tersebut akan tinggi. Sehingga, apabila kepuasan pengguna telah terpenuhi maka membuat minat penggunaan e-filing akan meningkat dan berpengaruh besar terhadap pengguna lain yang akan atau belum menggunakannya.

Menurut (Yefni et al., 2018) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zaidi et al., 2017) bahwa kepuasan pengguna minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Kemudian menurut (Dewi, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan e-filing. berdasarkan uraian diatas maka, dugaan sementara hipotesis keempat sebagai berikut :

H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi penggunaan e-filing.

#### 2.4.5 Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dan kemudahan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

Pemahaman internet merupakan kondisi dimana seseorang sudah memahami tentang apa itu internet, cara menggunakannya dan juga kegunaan dari internet tersebut. Persepsi kegunaan dan kemudahan merupakan faktor dari teori TAM

yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem baru yakni e-filing. Wajib pajak yang sudah memahami internet dan cara penggunaannya maka wajib pajak akan menganggap bahwa e-filing itu mudah dan bermanfaat dalam proses pelaporan SPT secara online. Dimana semakin besar pemahaman internet dan cara penggunaan e-filing maka, semakin besar juga minat penggunaan e-filing. Sebaliknya jika pengguna hanya mengetahui manfaatnya saja tanpa didasari dengan pemahaman internet maka, semakin membuat minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing menurun.

Penggunaan e-filing ini tidak terlepas dari penggunaan internet karena wajib pajak harus terkoneksi dengan jaringan internet untuk bisa menggunakan fasilitas e-filing. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Asih et al., 2019) menyatakan bahwa pemahaman internet mampu memperkuat hubungan antara persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan e-filing. Jadi dengan adanya pemahaman internet yang tinggi akan memperkuat wajib pajak dalam menggunakan sistem pelaporan SPT secara online. Dari uraian tersebut dapat diajukan hipotesisnya sebagai berikut :

H5 : Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

H6 : Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.



2.4.6 Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kualitas informasi dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

Kualitas informasi menurut (AL Athmay et al., 2016) adalah kemampuan sistem untuk memberikan informasi yang berkualitas, akurat, andal, relevan, dan mudah dimengerti oleh penggunanya. Hubungan antara pemahaman internet Berdasarkan Teori TAM menyatakan suatu sikap atau perilaku individu dalam menerima teknologi informasi yang dimoderasi untuk memberikan manfaat berupa kemudahan kepada wajib pajak dalam mengerjakan pekerjaannya. Wajib pajak yang sudah memahami internet maka, akan dapat mengetahui kualitas informasi yang disediakan oleh sistem e-filing, dimana sistem e-filing ini keseluruhannya sudah dijalankan dengan online menggunakan internet.

Jadi dengan pemahaman internet yang luas, akan memperkuat hubungan antara kualitas informasi dengan minat penggunaan e-filing. Semakin pengguna memahami internet maka kualitas informasi yang diperoleh semakin luas dan minat penggunaan e-filing juga akan meningkat. Dari uraian tersebut dapat diajukan hipotesisnya sebagai berikut :

H7 : Pemahaman internet memoderasi hubungan antara kualitas informasi dengan minat minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

2.4.7 Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kepuasan pengguna dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

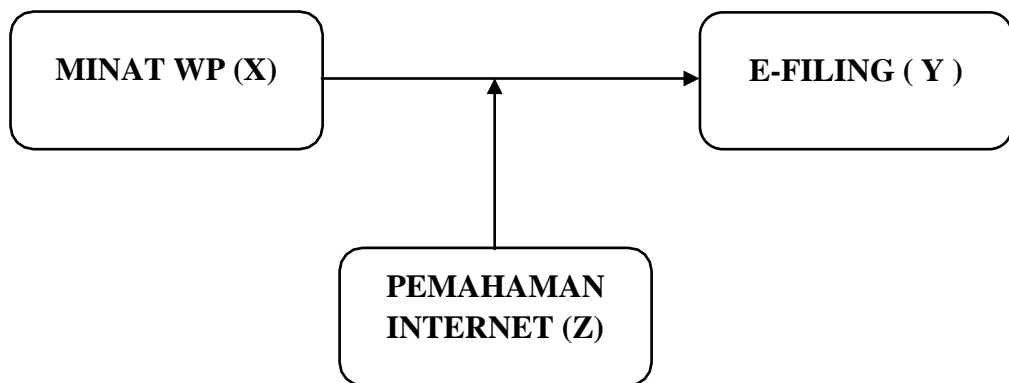
Kepuasan pengguna merupakan faktor penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Karena wajib pajak yang sudah sangat puas dengan pengalaman mereka menggunakan sistem e-filing maka, sangat mungkin minat wajib pajak akan menggunakan sistem tersebut meningkat. Namun kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut tidak lepas dari pemahaman internet. Direktorat Jenderal Pajak membangun sistem e-filing didasari dengan adanya kualitas informasi untuk memberikan kemudahan dan manfaat kepada pengguna. Namun apabila wajib pajak belum memahami cara penggunaan internet akan merasa kesulitan dan beranggapan bahwa sistem e-filing itu rumit.

Teori TAM ini menyatakan nilai kepuasan dari suatu sistem informasi baru akan meningkat dengan meningkatnya pula kemudahan, dan manfaat dari sistem tersebut. Dengan pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut sehingga lebih mungkin wajib pajak akan terus menggunakannya. berdasarkan uraian diatas maka, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

H8 : Pemahaman internet memoderasi hubungan antara persepsi kepuasan pengguna dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing.

## 2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual teoritis dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan secara online dan realtime. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.2.1 Kerangka Konseptual Penelitian**

**Sumber : Data diolah, 2019**

Dari kerangka konseptual tersebut dapat diketahui bahwa variabel dependen minat wajib pajak menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel independen yaitu persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), kualitas informasi (X3), kepuasan pengguna (X4), dan pemahaman internet sebagai moderating (Z). Selain itu variabel moderasi mempunyai empat jenis moderasi, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.2.1**

**Pedoman Kategorisasi Hasil Uji Variabel Moderasi**

<b>No</b>	<b>Hasil Uji</b>	<b>Jenis Moderasi</b>
1	B <sub>2</sub> non significant B <sub>2</sub> significant	Moderasi Murni ( <i>Pure Moderasi</i> ) Artinya variabel yang memoderasi hubungan antara variabel predictor (independent) dan variabel dependen dimana variabel moderasi murni berinteraksi dengan variabel predictor tanpa menjadi variabel predictor.
2	B <sub>2</sub> significant B <sub>2</sub> significant	Moderasi Semu (Quasi Moderasi) Artinya variabel yang memoderasi hubungan antara variabel predictor (independent) dengan variabel dependen yang sekaligus menjadi variabel independen.
3	B <sub>2</sub> significant B <sub>2</sub> non significant	Predictor Moderasi (Prediktor Moderasi Variabel). Artinya variabel moderasi in hanya berperan sebagai variabel predictor (independen) dalam model hubungan yang dibentuk
4	B <sub>2</sub> non significant B <sub>2</sub> non significant	Moderasi Potensial ( Homologiser Moderasi) Artinya variabel tersebut potensial menjadi variabel moderasi.

Sumber : Solimun,2010