

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN FASILITAS *E-FILLING*
OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI SARANA
PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA
ONLINE DAN *REALTIME***

(Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

ESY DESMAYANTI

NIM. C2C008184

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Esy Desmayanti
Nomor Induk Mahasiswa : C2C008184
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
FASILITAS *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK
SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT
MASA SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME*
(Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)**
Dosen Pembimbing : Dra. Hj. Zulaikha, M.Si., Akt.

Semarang, 8 Maret 2012

Dosen Pembimbing

(Dra.Hj. Zulaikha, M.Si., Akt.)

NIP. 19580525 199103 2001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Esy Desmayanti
Nomor Induk Mahasiswa : C2C008184
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
FASILITAS *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK
SEBAGAI PENYAMPAIAN SPT MASA
SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME*
(Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Mei 2012

Tim Penguji :

1. Dra.Hj. Zulaikha, M.Si., Akt. (.....)
2. Andri Prastiwi, S.E., M.Si., Akt. (.....)
3. Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, ESY DESMAYANTI, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN FASILITAS *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME*** (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 8 Maret 2012

Yang membuat pernyataan,

(ESY DESMAYANTI)

NIM. C2C008184

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah SWT tidak akan memberikan beban kepada orang yang tidak mampu menanggungnya”
(Q.S Al Baqarah 2:86)*

*Untuk menciptakan apapun, Mengubah apapun,
Hanya satu yang dibutuhkan....*

“POWER”

(Secret The Power)

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Papa dan Mama tercinta untuk segala yang diberikan dan tak mungkin terbalas.

Kakakku tersayang: Ervhan dan Eva atas dukungan dan do'a

Teman-teman tersayang untuk segala persahabatan yang diberikan dan masa-masa indah sampai detik ini

ABSTRACT

This research aims to investigate the factors that influenced the behavioral intensity taxpayers for using e-filing, particularly in Semarang. The variables which are used in this research is dependent variabel that is behavioral intensity for the e-filing usage while independent variables are perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, security and privacy, readiness technology taxpayers information.

Data used in this research is primary data by using questionnaire. Respondent are the Corporate Taxpayers who reported SPT Masa using e-filing in Semarang. Sample collection methods used in this research was convenience sampling. Data analysis in this research uses the Technology Acceptance Models (TAM) with SPSS program.

The result showed that: (1) Perceived Usefulness significantly positive influence to behavioral intensity for the e-filing usage, (2) Perceived Ease of Use significantly positive influence to behavioral intensity for the e-filing usage, (3) Complexity significantly negative influence to behavioral intensity for the e-filing usage, (4) Security and Privacy significantly positive influence to behavioral intensity for the e-filing usage, (5) Readiness Technology Taxpayers Information significantly positive influence to behavioral intensity for the e-filing usage.

Keyword: Technology Acceptance Models (TAM), E-filing, Behavioral Intensity for the E-filing Usage, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Complexity, Security and Privacy, Readiness Technology Taxpayers Information.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* khususnya di Kota Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* sedangkan variabel independennya yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT Masa menggunakan *e-filling* di kota Semarang. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Convenience Sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Models* (TAM) dengan menggunakan program SPSS.

Hasil menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*, (3) Kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*, (4) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*, (5) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Models* (TAM), *E-filling*, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan berkahnya yang tiada terbatas dan telah memberikan ridho-Nya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN FASILITAS *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Banyak pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. Dul Mu'id, M.Si., Akt., selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberi nasihat selama proses perkuliahan penulis.
3. Ibu Dra. Zulaikha, M.Si., Akt., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.

5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
6. Mama dan Papa tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, karena Mama dan Papa, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
7. Kakakku tersayang Ervhan dan Eva yang juga selalu memberikan motivasi kepada penulis.
8. Sahabat setia Milla, Nita, Fista, Vina yang telah memberi warna hidup, arti persahabatan dengan segala airmata dan tawa. *I Love You All*
9. Keluarga keduaku di Semarang: Mba Tia, Mas Danang, serta kedua keponakanku Aya dan Alma yang memberikan perhatian dan kasih sayang selama ini.
10. Hary, Cipta, Anggun, Fika, Rendra, Judin yang menjadikan pertemanan selama ini terjalin menjadi ikatan persaudaraan.
11. Paramita Agusning Tyassari sahabat seperjuangan dari awal hingga akhir kuliah termasuk membantu dalam penyebaran kuesioner. Terimakasih tyas atas selama ini.
12. Fitrotul hidayati “Hid” atas saran dan nasehat yang diberikan kepada penulis.
13. Ichlasia, Dito, Fraidy, Angga, Ivan, Hagi, Bryan, Johan, Rando, Kukuh. Terimakasih atas kebaikan kalian.
14. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2008 kelas B. Terimakasih atas semua kebaikan, kerjasama, dan pelajaran selama ini.

15. Kordes KKN Boto: Dana, atas jasa pengantaran demi kelengkapan data yang diperoleh penulis.
16. Mba Diah dan Mas Tanto Kanwil DJP Jawa Tengah I yang membantu dalam proses kelengkapan data.
17. Seluruh Responden, atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para Responden.
18. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Semarang, 8 Maret 2012

Penulis,

Esy Desmayanti

2.1.6.3	Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	26
2.1.6.4	Keamanan dan Kerahasiaan (<i>Security and Privacy</i>)	27
2.1.6.5	Kesiapan Teknologi dan Informasi Wajib Pajak (<i>Readiness Technology Taxpayers Information</i>).....	28
2.1.6.6	Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>).....	28
2.1.7	Penelitian Terdahulu	29
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	39
2.3	Hipotesis Penelitian.....	39
2.3.1	Hubungan Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) Terhadap Minat Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>)....	39
2.3.2	Hubungan Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>)	40
2.3.3	Hubungan Kerumitan (<i>Complexity</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>)	41
2.3.4	Hubungan Keamanan dan Kerahasiaan (<i>Security and Privacy</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>)....	43
2.3.5	Hubungan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (<i>Readiness Technology Taxpayers Information</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity For The E-filling Usage</i>)	44
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	45

3.1.1	Variabel Dependen: Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i>	45
3.1.2	Variabel Independen: Persepsi Kegunaan	46
3.1.3	Variabel Independen: Persepsi Kemudahan	47
3.1.4	Variabel Independen: Kerumitan	48
3.1.5	Variabel Independen: Keamanan dan Kerahasiaan	48
3.1.6	Variabel Independen: Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak.....	49
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5	Metode Analisis	52
3.5.1	Statistik Deskriptif	52
3.5.2	Uji Reabilitas dan Validitas	52
3.5.2.1	Uji Reabilitas	53
3.5.2.2	Uji Validitas.....	53
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.3.1	Uji Normalitas	54
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas	55
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.5.4	Model Regresi.....	56
3.5.5	Analisis Regresi	57
3.5.5.1	Koefisien Determinasi	58
3.5.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	59
3.5.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	60
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	61
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.2	Hasil analisis Data.....	64
4.2.1	Hasil Statistik Deskriptif	64
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas dan Uji Validitas	67

4.2.2.1	Hasil Uji Reabilitas	67
4.2.2.2	Hasil Uji Validitas.....	68
4.2.3	Hasil Asumsi Klasik.....	70
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	70
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinieritas	71
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.2.4	Hasil Model Regresi.....	73
4.2.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.2.6	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	75
4.2.7	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) ..	76
4.3	Pengujian Hipotesis	77
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1	77
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2.....	77
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3.....	78
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4.....	78
4.3.5	Pengujian Hipotesis 5.....	79
4.4	Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	79
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (<i>Behavioral Intensity for the E-filing Usage</i>).....	80
4.4.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (<i>Behavioral Intensity for the E-filing Usage</i>).....	81
4.4.3	Pengaruh Kerumitan (<i>Complexity</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (<i>Behavioral Intensity</i> <i>for the E-filing Usage</i>)	82
4.4.4	Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan (<i>Security and Privacy</i>) Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (<i>Behavioral Intensity for the E-filing Usage</i>).....	83
4.4.5	Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (<i>Readiness Technology Taxpayers Information</i>) Terhadap	

Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> (<i>Behavioral Intensity for the E-filling Usage</i>).....	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Simpulan	87
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	89
5.3 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak	16
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner Penelitian	62
Tabel 4.2	Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Usaha	62
Tabel 4.3	Deskripsi Sampel Berdasarkan Lama Penggunaan.....	63
Tabel 4.4	Deskripsi Sampel Berdasarkan Kebijakan Perusahaan.....	63
Tabel 4.5	Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis SPT Yang Dilaporkan.....	64
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif	65
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.8	Uji Validitas	69
Tabel 4.9	Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.10	Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser.....	72
Tabel 4.12	Persamaan Regresi	74
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi ($Adj R^2$).....	74
Tabel 4.14	Uji Statistik F	75
Tabel 4.15	Uji Statistik t	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas Data	70
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas Scatter Plot.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Jawaban Atas Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Daftar Nama Perusahaan
- Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Dengan berkembangnya teknologi tersebut yang juga didukung dengan berkembangannya ilmu pengetahuan, maka hal itu berdampak pada pola perkembangan dan kemajuan bidang kearsipan yang semakin baik.

Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Terutama bagi kantor-kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip. Pengaruh teknologi modern memungkinkan dimanfaatkannya sarana kearsipan berupa mesin-mesin yang serba otomatis. Salah satu akibat positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dapat segera diselesaikan.

Sistem kearsipan juga merupakan salah satu yang mendukung jalannya suatu organisasi bisnis. Masalah kearsipan menjadi begitu penting dan sangat berpengaruh signifikan ketika berhadapan dengan suatu sistem bisnis dengan data dan dokumen yang banyak sementara disisi lain terdapat sistem kearsipan yang kurang mendukung terutama dari sumber daya manusia dan alat atau perlengkapan yang mendukung kedalam kearsipan.

Dalam dunis bisnis akan berhadapan dengan kepentingan legalitas arsip dan juga bagaimana menyimpan arsip dengan baik, sehingga tujuan pengarsipan tercapai. Perawatan sistem pengarsipan yang efisien adalah salah satu dari masalah yang sering muncul dalam perkantoran, dan proses pemecahannya menuntut pengertian yang tepat akan prinsip-prinsipnya.

Kemajuan teknologi dapat berpengaruh terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik yang telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen-departemen keuangan, termasuk perpajakan.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program *e-SPT*

kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009.

E-filling adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (Wiyono, 2008). Dengan demikian menggunakan *e-filling* maka lebih mudah dalam menyampaikan SPT ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan hardcopy SPT termasuk induk SPT dan SSP nya serta teknis pengisian *e-SPT*. *E-filling* juga membantu karena ada media pendukung dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dengan begitu, sistem *e-filling* ini dirasa lebih efektif dan efisien.

Tujuan utama *e-filling* 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 (Titis, 2011). Dengan cara *e-filling* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan dengan

cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Menurut Dewi (2009), penggunaan *e-filling* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Penggunaan *e-filling* ini juga dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem *e-filling* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet. Di sisi Wajib Pajak, apa yang mungkin terjadi adalah kekurangmampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan sistem Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, diharapkan wajib pajak harus berhati-

hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana cara penggunaan sistem *e-filling* tersebut.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2008) dengan menggunakan model TAM yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filling* di Indonesia, dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Amroso dan Gardner (2004). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Wiyono (2008) adalah perbedaan sampel dan jenis SPT yang dilaporkan. Dimana penelitian Wiyono (2008) menggunakan sampel Wajib Pajak Pribadi yang melaporkan SPT Masa maupun SPT Tahunan sedangkan dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT Masa. Mengingat populasi yang ada di kota Semarang terbatas.

Berdasarkan data yang diperoleh Kantor Wilayah DJP I Jawa Tengah dari tahun 2010 sampai tahun 2011, jumlah wajib pajak kota Semarang mengalami peningkatan dimana untuk tahun 2010 terdaftar 221.000 Wajib Pajak sedangkan untuk tahun 2011 meningkat menjadi 271.291 Wajib Pajak. Namun dari sisi jumlah Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filling* mengalami penurunan dimana untuk tahun 2010 sekitar 250 Wajib Pajak sedangkan untuk tahun 2011 hanya sekitar 216 Wajib Pajak yang terdaftar menggunakan *e-filling*. Dari data tersebut, sebagian besar yang menggunakan *e-filling* adalah Wajib Pajak Badan. Dapat disimpulkan bahwa sangat sedikit Wajib Pajak Badan yang terdaftar menggunakan *e-filling* dari total keseluruhan Wajib Pajak kota Semarang. Seperti yang telah dijelaskan bahwa *e-filling* memberikan fasilitas yang lebih

memudahkan, praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi Wajib Pajak, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak Wajib Pajak yang menggunakannya, tetapi mengapa justru hanya beberapa saja yang menggunakan fasilitas yang diberikan DJP tersebut. Dari penjelasan tersebut, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filling* ini menarik untuk diteliti.

Penelitian ini melengkapi penelitian Wiyono (2008), yaitu dengan menambah variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) (seperti yang digunakan pada penelitian Poon, *et al.* 2008), intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*), serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*) yang diadopsi dari Lai (2008). Namun penelitian ini juga menghilangkan variabel jenis kelamin (*gender*), minat perilaku (*behavioral intention*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan (*voluntariness*), dan sikap terhadap penggunaan *e-filling* (seperti yang digunakan Wiyono). Alasan menghilangkan variabel tersebut dikarenakan sampel pada penelitian ini berupa Wajib Pajak Badan sehingga dirasa kurang relevan jika dimasukkan sebagai variabel pada penelitian ini, maka dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kerumitan (*complexity*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*), kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (*readiness technology taxpayers information*), serta intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN FASILITAS *E-FILLING* OLEH WAJIB PAJAK SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME*“**

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang terkait dengan pelaporan SPT, tertulis dalam peraturan direktur jenderal pajak nomor 47/PJ/2008 yaitu tentang “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” yang ditetapkan pada tanggal 16 Desember 2008, *e-filling* yang dimaksud adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jadi dalam hal ini *e-filling* merupakan salah satu alternatif yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah penyampaian surat pemberitahuan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi.

Alternatif yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini ternyata cepat mendapat respon dari Wajib Pajak, buktinya pada tahun 2005 dimana *e-filling* baru disosialisasikan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filling* di Indonesia tercatat sekitar 400 Wajib Pajak. Hal ini berarti menandakan kesuksesan dengan adanya perkembangan teknologi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu menarik untuk dipelajari lebih lanjut

faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian surat pemberitahuan secara *online* dan *realtime*. Selanjutnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
3. Apakah kerumitan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*?
5. Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji hubungan persepsi kegunaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*
2. Untuk menguji hubungan persepsi kemudahan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*
3. Untuk menguji hubungan kerumitan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*

4. Untuk menguji hubungan keamanan dan kerahasiaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*
5. Untuk menguji hubungan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-filling*
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak terhadap *e-filling*.
3. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filling* selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini akan dibahas mengenai deskripsi objek penelitian, deskripsi statistik data, analisis data dan interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Peneliti Terdahulu

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavioral control*). Dimana menurut Chau dan Hu (2002) konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu.

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 ketiga. Dengan penjelasan bahwa individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filling* 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 kelima 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 kelima bahwa setiap individu yang siap menerima teknologi informasi Wajib Pajak maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

2.1.2 Task Technology Fit (TTF)

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). *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.

Task Technology Fit (TTF) merupakan korespondensi antara antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan

bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Goodhue dan Thomson (1995) 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. Maka dalam penelitian ini *Task Technology Fit* (TTF) dijadikan sebagai dasar hipotesis pertama yaitu menyinggung bahwa Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filling* karena sistem *e-filling* tersebut dirasakan memberikan manfaat yang positif bagi para Wajib Pajak tersebut sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan atau penggunaan secara berkelanjutan (intensitas).

Task Technology Fit (TTF) juga digunakan sebagai dasar hipotesis keempat bahwa tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan manfaat positif yang diberikan *e-filling* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filling* tersebut bahkan secara berkelanjutan (intensitas).

2.1.3 User E-filling

Pengguna *e-filling* 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 (Muldjono, 2008) 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).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Bisa dikatakan NPWP merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT dibedakan menjadi dua, yang pertama SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa yaitu surat pemberitahuan yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Ada beberapa jenis pelaporan SPT Masa yaitu PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPN dan PPnBM. Sementara SPT Tahunan yaitu Surat Pemberitahuan yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah pelaporan SPT Masa yang dilakukan oleh Wajib Pajak Badan.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan batas waktu penyampaian dan pelaporan SPT Masa :

Tabel 2.1
Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh pasal 4 ayat (2)	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
2	PPh pasal 15	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
3	PPh pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
4	PPh pasal 23/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
5	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) Wajib Pajak orang pribadi dan badan	Tanggal 15 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
6	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) Wajib Pajak 16 kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	Akhir masa pajak terakhir	Tanggal 20 bulan berikut
7	PPh Pasal 22, PPN & PPn BM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	Tanggal 20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir
8	PPh Pasal 22 Bendahara Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
9	PPh Pasal 22 Pertamina	Sebelum <i>delivery order</i> dibayar	Tanggal 14 bulan berikut
10	PPh Pasal 22 Pemungut tertentu	Tanggal 10 bulan berikutnya	Tanggal 20 bulan berikut
11	PPN dan PPnBM	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak
12	PPN dan PPnBM Bendaharawan	Tanggal 7 bulan berikut	Tanggal 14 bulan berikut
13	PPN & PPnBM Pemungut Non Bendahara	Tanggal 15 bulan berikut	Tanggal 20 bulan berikut
14	PPh Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM Wajib Pajak Kriteria Tertentu	Sesuai batas waktu per SPT Masa	Tanggal 20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir

Sumber : www.pajak.go.id

2.1.4 *E-filling*

E-filling 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 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-filling*, dalam rangka untuk meminimalisasi ketidakakuratan sistem yang terjadi oleh MPN. Secara garis besar *e-filling* 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.

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-filling*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)” sebelumnya ada beberapa hal yang perlu diketahui mengenai alat kelengkapan *e-filling* yaitu meliputi :

1. *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke DJP. Perlu diketahui bahwa tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperkenankan untuk bertindak sebagai mediator, melainkan hanya ASP 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 Novarina (2005) terdapat 17 Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh DJP, namun baru 8 ASP yang sudah aktif melalui websitenya masing-masing, yaitu :

- a. <http://www.tax-tel.com>
 - b. <http://pajakmandiri.com>
 - c. <http://mitrapajak.com>
 - d. <http://www.spt.co.id>
 - e. <http://www.pajakku.com>
 - f. <http://laporpajak.com>
 - g. <http://setorpajak.com>
 - h. <http://www.ic-rekayasa.co.id/espt/default.html>
2. *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*.
3. *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 SPT ASP dan DJP) dan dengan nama serta NPWP tertentu pula. Sehingga terjamin kerahasiaannya.

4. *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 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 ASP yang telah ditunjuk resmi oleh DJP

2) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, 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 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-filling*

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

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 ASP.

3) Kemudian Wajib Pajak berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh 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 SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

2.1.5 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) 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 Badan dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku penerimaan Wajib Pajak Badan terhadap penggunaan *e-filing*.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yaitu 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.

2.1.6 Variabel – Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), Kerumitan (*Complexity*), Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*), Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*), Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intensity for the E-filing Usage*).

2.1.6.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Davis (1989) menemukan bahwa hubungan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Senyatanya lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun. Menurut Wang, *et al.* (2003) juga menemukan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Gurinting dan Ndubisi (2006). Terakhir Sun (2003) dalam Amoroso dan Gardner (2004) telah mengkonfirmasi juga bahwa kegunaan sebagai faktor yang paling penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna dengan sedikit pengecualian. Namun Chang, *et al.* (2005) menemukan

bahwa manfaat yang dirasakan tidak berdampak langsung pada perilaku niat tetapi memiliki signifikan pada sikap, yang akibatnya berdampak pada perilaku berniat menggunakan sistem.

Chin dan Todd (1991) memberikan dimensi tentang kegunaan sistem teknologi yaitu :

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
2. Bermanfaat
3. Menambah produktifitas
4. Mempertinggi efektifitas
5. Meningkatkan kinerja pekerjaan

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.

2.1.6.2 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). 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 Gowinda, 2010).

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

2.1.6.3 Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Rogers dan Shoemakers (1971) mendefinisikan kerumitan sebagai tindakan persepsi terhadap teknologi komputer yang dipersepsikan sebagai hal yang relatif sulit dipahami dan digunakan. Thomson, *et al.* (1991) dalam Wiyono (2008) menemukan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, semakin rendah tingkat penyerapannya.

Kerumitan juga akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filling*) dengan alasan belum terbiasa sehingga Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filling*.

2.1.6.4 Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*)

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 sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filling* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Menurut Firmawan (2009) dalam Titis (2011), keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya.

Menurut Gerrad dan Cunningham (2003), pihak pengguna meragukan aspek *trustability* pada kebijakan keamanan dan kerahasiaan bank. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan pada keinginan nasabah untuk terlibat dalam transaksi finansial secara *online* dan pemberian informasi yang bersifat rahasia.

2.1.6.5 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*)

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

2.1.6.6 Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intensity For The E-filing Usage*)

Intensitas perilaku merupakan kelanjutan dari minat (*intention*) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi, intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus-menerus. Menurut *Theory Planned of Behavior* (TPB) intensitas perilaku termasuk tahapan *behavior*.

Tindakan atau perilaku yang dimaksud disini yaitu intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian Lai (2008) bahwa Kejelasan Pekerjaan (*clarity of job sequence*), Kecepatan (*display speed*), Kenyamanan (*convenience to life*), Kecukupan Informasi (*adequacy of description*) yang berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Kepuasan (*perceived satisfaction*). Persepsi Kepuasan oleh pengguna inilah yang berkembang menjadi Intensitas Perilaku Penggunaan.

Manfaat penggunaan *e-filling* adalah agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Gowinda, 2010), sehingga dengan begitu banyak Wajib Pajak yang sudah menggunakannya berkeinginan untuk menggunakannya kembali pada saat pelaporan pajaknya di masa depan atau secara intensitas.

2.1.7 Peneliti Terdahulu

Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan TI oleh pengguna. Menurut Davis (1989), pengguna TI dipengaruhi oleh minat (*intention*) pemanfaatan TI, yang mana minat (*intention*) tersebut dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

Wang, *et al.* (2003) meneliti tentang determinan *user acceptance* dari internet banking pada bank komersial di Taiwan. Dimana *behavioral intention* sebagai variabel dependen dan variabel independennya meliputi *computer self-efficacy*, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan persepsi kredibilitas (*perceived credibility*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta berpengaruh signifikan negatif terhadap persepsi kredibilitas (*perceived credibility*). Hasil penelitian lainnya adalah *computer self-efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*).

Penelitian yang dilakukan oleh Amroso dan Gardner (2004) merupakan penelitian yang menggunakan model TAM, yang mana bertujuan untuk mengembangkan model agar teknologi internet dapat diterima oleh pengguna. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengalaman (*experience*), kerumitan (*complexity*), kesukarelaan (*Voluntariness*), jenis kelamin (*gender*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku (*behavioral intention*), dan persepsi penggunaan (*perceived usage*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman dan kesukarelaan dalam menggunakan internet berpengaruh terhadap minat perilaku terhadap penggunaan internet, Persepsi Kerumitan menggunakan internet dan jenis kelamin dapat

menjadi hubungan yang signifikan terhadap persepsi kegunaan (seperti pada persepsi kemudahan) dan secara langsung mempengaruhi persepsi penggunaan.

Pikkarainen, *et al.* (2004) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Sistem *online banking* oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*), keamanan dan kerahasiaan (*security dan privacy*), dan jumlah informasi (*amount of information*) memiliki berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem online banking (*online banking use*). Sedangkan kualitas koneksi internet (*quality internet connection*) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem online banking (*online banking use*).

Guriting dan Ndubisi (2006) membahas tentang persepsi pelanggan (*customer perception*) dan minat perilaku (*behavioral intention*) online banking di Malaysia. Variabel dependen yang digunakan yaitu minat perilaku (*behavioral intention*). Sedangkan variabel independennya adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), *computer self-efficacy*, dan pengalaman sebelumnya (*prior experience*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh signifikan positif terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan, sedangkan pengalaman sebelumnya tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Hasil penelitian lainnya adalah persepsi

kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku.

Penelitian yang dilakukan Wiyono (2008) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing* di Indonesia dengan menggunakan model TAM menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan terhadap minat perilaku tidak berpengaruh signifikan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa sikap dan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan minat perilaku, jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan, sedangkan pada persepsi kegunaan maupun penggunaan senyatanya tidak berpengaruh signifikan, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan.

Begum dan Jahangir (2008) mengevaluasi mengenai peran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*), sikap pelanggan (*customer attitude*) untuk menimbulkan *customer adaption* dalam konteks perbankan elektronik di Bangladesh. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, sikap pelanggan, dan *customer adaptation* berpengaruh positif terhadap sistem perbankan elektronik. Disamping itu hasil lainnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi

kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan sikap pelanggan berkorelasi positif terhadap *customer adaptation*.

Poon (2008) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan jasa e-banking di Malaysia. Faktor-faktor tersebut adalah kenyamanan (*convenience*), aksesibilitas (*accessibility*), ketersediaan fitur (*feature availability*), manajemen dan citra bank (*bank management and image*), Keamanan (*security*), kerahasiaan (*privacy*), desain (*design*), isi (*content*), kecepatan (*speed*), serta biaya bank (*fee and charges*) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat penggunaan e-banking. Sedangkan desain (*design*) tidak berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan e-banking.

Lai (2008) mereview kesiapan teknologi, internet *self-efficacy*, dan pengalaman dalam pengoperasian komputer terhadap mahasiswa akuntansi professional di Malaysia. Hasilnya menunjukkan bahwa keyakinan (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), ketidakamanan (*insecurity*) signifikan terhadap kesiapan teknologi (*technology readiness*).

Lee, *et al.* (2008) mengevaluasi pengajuan pajak melalui situs web yang melakukan studi empiris di Tuki dan Korea Selatan. Dimana penelitian di Negara Korea Selatan terdapat empat faktor yaitu kejelasan pekerjaan (*clarity of job sequence*), kecepatan (*display speed*), kenyamanan (*convenience to life*), kecukupan informasi (*adequacy of description*) yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan (*perceived satisfaction*). Sementara penelitian yang di Negara Turki menunjukkan hasil dengan faktor yang sedikit berbeda dengan Korea Selatan yaitu kejelasan pekerjaan (*clarity of job sequence*), kecepatan

(*display speed*) dan produktivitas kerja (*job productivity*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan (*perceived satisfaction*).

Dewi (2009) dalam penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *complexity*, *voluntaries* berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filling*. Sedangkan *experience*, *attitude*, *security and privacy*, *design and content*, *speed* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filling*. Penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* ini mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan Wiyono (2008) terhadap penerimaan wajib pajak terhadap *e-filling* di Indonesia dengan menggunakan model kesuksesan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Amroso dan Gardner.

Penelitian yang dilakukan oleh Gowinda (2010) mengenai analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen berupa *System Quality* (SQ) dan *Information Quality* (IQ). Sedangkan variabel endogen berupa *User Satisfaction* (US), *Use* (U), *Individual Impact* (II), dan *Organizational Impact* (OI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *System Quality*, keduanya berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dan berpengaruh positif juga terhadap *Use*. *User Satisfaction* dan *Use* saling mempunyai pengaruh positif. Sementara *Use* berpengaruh positif terhadap *Individual Impact* dan *Individual Impact* itu sendiri berpengaruh positif terhadap *Organizational Impact*.

Titis (2011) juga melakukan studi empiris mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filling*. Hasilnya menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Sedangkan kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*.

Hasil dari penelitian tersebut diringkas dalam tabel hasil penelitian, sebagai berikut:

Tabel 2.2
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wang, <i>et al</i> (2003)	1. Independen: a. <i>Perceived Usefulness</i> , b. <i>Perceived Ease to Use</i> c. <i>Perceived Credibility</i> d. <i>Computer Self Efficiency</i> 2. Dependen: a. <i>Behavioral Intention</i>	1. <i>Computer Self Efficiency</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease to Use</i> 2. <i>Computer Self Efficiency</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Perceived credibility</i> 3. <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease to Use</i> dan <i>Computer Self Efficiency</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>
2	Pikkarainen, <i>et al</i> (2004)	1. Independen: a. <i>Perceived Usefulness</i> ,	1. <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived ease to use</i> , <i>Perceived enjoyment</i> ,

		<ul style="list-style-type: none"> b. <i>Perceived ease to use</i>, c. <i>Perceived enjoyment</i> d. <i>Security dan privacy</i> e. <i>Internet connection</i> f. <i>Amount of information</i> <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Penerimaan sistem online banking</i> 	<p><i>Security dan privacy, Amount of information</i> Berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan sistem <i>online banking</i></p> <p>2. <i>Internet connection</i> tidak berpengaruh terhadap penerimaan sistem <i>online banking</i></p>
3	Amroso dan Gardner (2004)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Variabel Internal <ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived usefulness</i> 2. <i>Perceived ease to use</i> 3. <i>Attitude toward using</i> 4. <i>Behavioral intention to use</i> b. Variabel Eksternal <ul style="list-style-type: none"> 1. <i>Gender</i> 2. <i>Experience</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Voluntariness</i> <p>1. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Penggunaan sistem</i> 	<p>1. <i>Experience</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>behavioral intention</i></p> <p>2. <i>Voluntariness</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> penggunaan internet</p> <p>3. <i>Complexity</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem</p> <p>4. <i>Gender</i> berperan atau berpengaruh terhadap penggunaan sistem</p>
4	Guriting dan Ndubisi (2006)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Perceived usefulness</i> b. <i>Perceived ease of use</i> c. <i>Computer self-efficacy</i> d. <i>Prior experience</i> <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Behavioral Intention</i> 	<p>1. <i>Computer self-efficacy</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i></p> <p>2. <i>Prior experience</i> tidak berpengaruh terhadap <i>perceived kegunaan</i> dan <i>perceived ease of use</i></p> <p>3. <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku</p>
5	Wiyono (2008)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Persepsi kegunaan</i> 	<p>Hubungan antar konstruk TAM berpengaruh</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Persepsi kemudahan penggunaan c. Sikap menggunakan <i>e-filling</i> d. Kompleksitas e. Kesukarelaan f. Pengalaman g. Jenis kelamin <p>2. Moderating:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Minat penggunaan <i>e-filling</i> <p>3. Dependence:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penggunaan Senyatanya 	<p>signifikan terhadap penggunaan senyatanya kecuali minat perilaku sedangkan dari konstruk eksternal TAM hanya signifikan pada hubungan kerumitan pada penggunaan senyatanya serta jenis kelamin terhadap persepsi kemudahan</p>
6	Begum dan Jahangir (2008)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Perceived usefulness</i> b. <i>Perceived ease of use</i> c. <i>Security and privacy</i> d. <i>Customer attitude</i> <p>2. Dependence:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Customer adaption</i> 	<p>1. <i>Perceived usefulness, Perceived ease of use, Security and privacy, Customer attitude</i>, dan <i>customer adaptation</i> berpengaruh positif terhadap sistem perbankan elektronik</p> <p>2. <i>Perceived usefulness, Perceived ease of use, Security and privacy</i>, dan <i>Customer attitude</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer adaption</i></p>
7	Poon (2008)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan b. Aksesibilitas c. Ketersediaan fitur d. Manajemen dan citra bank e. Keamanan f. Kerahasiaan g. Desain h. Isi i. Kecepatan j. Biaya bank <p>2. Dependence:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penggunaan <i>online banking</i> 	<p>1. Kenyamanan, aksesibilitas, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, kerahasiaan, isi, kecepatan, biaya bank berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat penggunaan <i>e-banking</i></p> <p>2. Desain tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-banking</i></p>
8	Lai (2008)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Optimism</i> 	<p>keyakinan (<i>optism</i>), inovasi (<i>innovativeness</i>),</p>

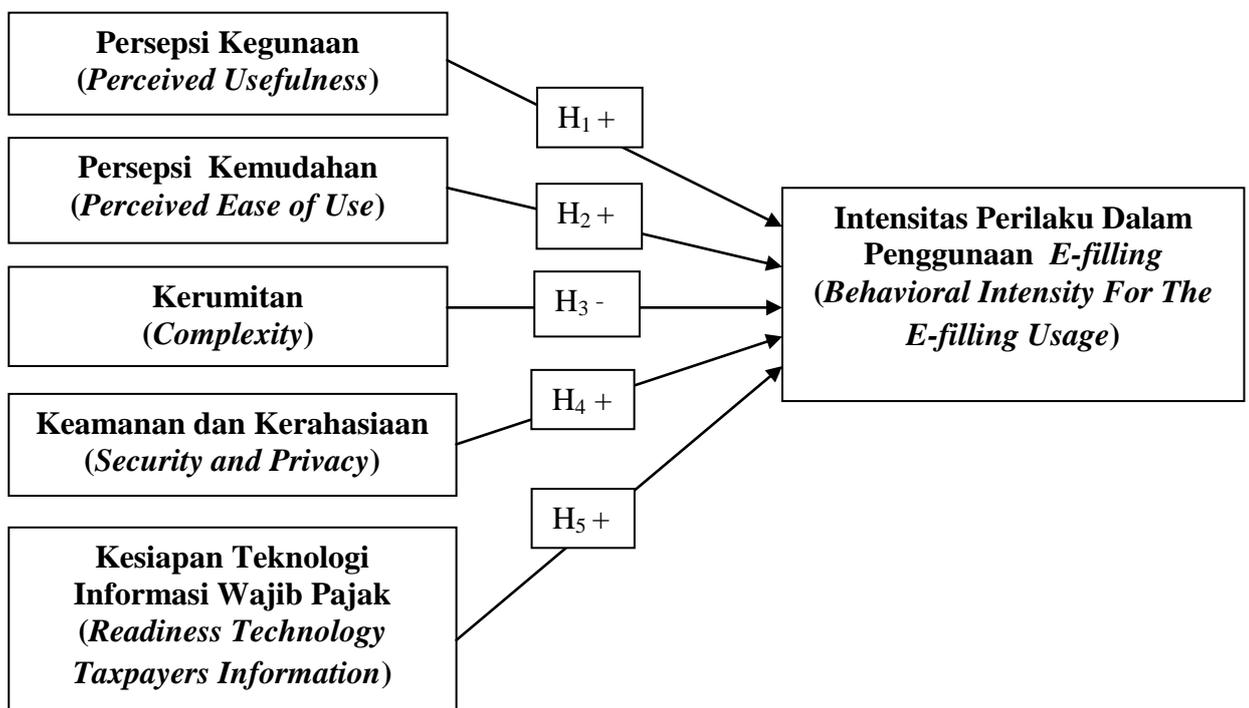
		<ul style="list-style-type: none"> b. <i>Innovativeness</i> c. <i>Discomfort</i> d. <i>Insecurity</i> <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Technology Readiness</i> 	<p>ketidaknyamanan (<i>discomfort</i>), ketidakamanan (<i>insecurity</i>) signifikan terhadap kesiapan teknologi (<i>technology readiness</i>)</p>
9	Lee, et al (2008)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Clarity of job sequence</i> b. <i>Display speed</i> c. <i>Convenience to life</i> d. <i>Adequacy of description</i> e. <i>Job Productivity</i> <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Perceived Satisfaction</i> 	<p>1. <i>Clarity of job sequence, Display speed, Convenience to life, Adequacy of description</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Perceived satisfaction</i></p> <p>2. <i>Clarity of job sequence, Display speed, dan Job productivity</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Perceived satisfaction</i></p>
10	Dewi (2009)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan penggunaan c. Sikap d. Kompleksitas e. Kesukarelaan f. Pengalaman g. Keamanan dan kerahasiaan h. Kecepatan i. Desain dan konten <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Penggunaan 	<p>Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan, kesukarelaan, kompleksitas berpengaruh terhadap minat penggunaan. Sedangkan sikap, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, desain dan konten tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan</p>
11	Titis (2011)	<p>1. Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ekspektasi kinerja b. Ekspektasi usaha, c. Kesukarelaan d. Kompleksitas e. Pengalaman f. Keamanan dan Kerahasiaan g. Kecepatan <p>2. Dependens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Minat Perilaku Penggunaan <i>E-filling</i> 	<p>Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, dan Kesukarelaan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>E-filling</i>. Sedangkan Kompleksitas, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, Kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan <i>E-filling</i></p>

Sumber: Review dari beberapa artikel

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan fasilitas *e-filling* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT secara online dan realtime.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Hubungan Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*)

Pikkarainen, *et al.* (2004) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* penggunaan *online banking* di Finlandia. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filling*. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan Dewi (2009) menunjukkan bahwa *perceive usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*.

Berhubungan dengan intensitas perilaku penggunaan *e-filling* sebagai variabel dependen belum pernah dilakukan, namun intensitas masih termasuk di dalam *behavior* berdasarkan TPB. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filling* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas maka, Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filling*.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*).

2.3.2 Hubungan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*)

Wang, *et al.* (2003) dalam penelitian mengenai determinan *user acceptance* dari *internet banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *computer*

self-efficacy. Pikkarainen *et al* (2004) menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan sistem online banking. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Dewi (2009) bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi minat.

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 intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dapat meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₂ : Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intensity For The E-filing Usage*).

2.3.3 Hubungan Kerumitan (*Complexity*) terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intensity For The E-filing Usage*)

Penelitian yang dilakukan oleh Amroso dan Gardner (2004) yaitu mengenai minat penggunaan internet menghasilkan bahwa kerumitan

menggunakan internet dapat menjadi hubungan yang signifikan terhadap persepsi kegunaan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) bahwa kerumitan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan.

Persepsi Kerumitan sebagai tingkatan persepsi terhadap teknologi komputer yang dipersepsikan sebagai hal yang sulit dipahami dan digunakan. Thomson, *et al.* (1991) dalam Amroso Gardner (2004) menemukan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, maka semakin rendah tingkat penyerapannya. Kerumitan akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filling*) dengan alasan belum terbiasa dan mereka menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filling*. Ketika Wajib Pajak mempersepsikan bahwa *e-filling* itu rumit, maka mereka akan cenderung untuk tidak menggunakan *e-filling* atau dengan kata lain Kerumitan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃ : Kerumitan (*Complexity*) berpengaruh negatif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*).

2.3.4 Hubungan Keamanan dan Kerahasiaan (*Security And Privacy*) terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*)

Pikkarainen, *et al.* (2004) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem *online banking* oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia menghasilkan bahwa *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem *online banking*. Dan didukung penelitian Poon (2008) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan *e-banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) *security and privacy* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filling*.

Dalam melaporkan pajak melalui *e-filling*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib Pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filling* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filling* atau dengan kata lain Keamanan dan Kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄ : Keamanan dan Kerahasiaan (*Security And Privacy*) berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*).

2.3.5 Hubungan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*)

Lai (2008) mereview kesiapan teknologi, internet *self-efficacy*, dan pengalaman dalam pengoperasian komputer terhadap mahasiswa akuntansi professional di Malaysia. Hasilnya menunjukkan bahwa keyakinan (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), ketidakamanan (*insecurity*) signifikan terhadap Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*). Tingkat Kesiapan Teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan Sistem Informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi (*e-filling*) 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:

H₅ : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini terdiri dari dua kategori : variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen diwakili oleh Intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* sedangkan variabel independen diwakili oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak.

3.1.1 Variabel Dependen: Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling* (*Behavioral Intensity For The E-filling Usage*)

Variabel intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner . Intensitas perilaku merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan bahwa seberapa sering wajib pajak melaporkan pajaknya melalui *e-filling*, dimana dalam hal ini sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak Badan yang sudah menggunakan *e-filling*. Untuk mengukurnya, variabel intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*) menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* (*behavioral intensity for the e-filing usage*).

1. Saya selalu menggunakan *e-filing* saat ini.
2. Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan.

3.1.2 Variabel Independen: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-filing*. Namun sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya. Untuk mengukur variabel persepsi kegunaan digunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

1. Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak saya.
2. Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak saya.

3. Penggunaan *e-filling* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak saya.
4. Penggunaan *e-filling* dapat meningkatkan produktivitas.

3.1.3 Variabel Independen: Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)

Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Persepsi kemudahan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah. Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

1. Mempelajari penggunaan *e-filling* adalah mudah bagi saya.
2. Menggunakan *e-filling* adalah mudah bagi saya.
3. Interaksi saya dengan *e-filling* adalah jelas dan dipahami.
4. Saya mudah beradaptasi dengan *e-filling*.
5. Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan *e-filling*.
6. Secara keseluruhan *e-filling* adalah mudah digunakan.

3.1.4 Variabel Independen: Kerumitan (*Complexity*)

Variabel kerumitan (*complexity*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kerumitan didefinisikan sebagai ukuran dimana suatu sistem dinilai mudah atau sulit dipahami. Ukuran kerumitan tersebut juga dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki pengguna dalam pemahaman sistem tersebut. Untuk mengukur variabel kerumitan (*complexity*) menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai kerumitan (*complexity*).

1. Menggunakan *e-filling* dapat menyita banyak waktu saya ketika mengerjakan banyak tugas.
2. Hasil penggunaan *e-filling* sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan saya.
3. Menggunakan *e-filling* berbahaya bagi komputer dan data saya.

3.1.5 Variabel Independen: Keamanan Dan Kerahasiaan (*Security And Privacy*)

Variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Menurut Firmawan (2009) dalam Titis (2011) keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi

pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Untuk mengukur variabel keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*).

1. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* adalah aman bagi saya.
2. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi.
3. Saya percaya bahwa *e-filling* dapat menjaga kerahasiaan saya.
4. Saya tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-filling*.
5. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-filling* tidak mempengaruhi saya dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

3.1.6 Variabel Independen: Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayer Information*)

Variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak (*readiness technology taxpayer information*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filling*. Untuk mengukur variabel kesiapan teknologi informasi wajib

pajak (*readiness technology taxpayer information*) menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai kesiapan teknologi informasi wajib pajak (*readiness technology taxpayer information*).

1. Tersedianya koneksi internet yang baik.
2. Tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik.
3. SDM yang paham akan teknologi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Badan yang berada di Semarang. Alasan penelitian ini dilakukan di Semarang karena terjadinya peningkatan jumlah Wajib Pajak di Kota Semarang, namun jumlah pengguna *e-filling* justru mengalami penurunan. Dari hasil data yang diperoleh tersebut penelitian ini lebih mengarah terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* di kota Semarang.

Sampel penelitian ini adalah para Wajib Pajak Badan di kota Semarang yang melaporkan SPT Masa melalui *e-filling*. Pemilihan Wajib Pajak Badan sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan Wajib Pajak Badan tergolong lebih banyak yang sudah menggunakan *e-filling* serta Wajib Pajak Badan tersebut mayoritas melaporkan SPT Masa, sehingga hasil penelitian bisa lebih signifikan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sekaran, 2003). Sumber data dalam penelitian ini adalah respon secara tertulis dari para staf perpajakan yang bekerja pada responden Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-filling* di kota Semarang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Sebelum dikirimkan kepada responden, kuesioner yang dibuat dipastikan mudah dipahami oleh responden. Kuesioner dikirimkan langsung ke Wajib Pajak Badan sebagai responden.

3.5 Metode Analisis

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Alasan penggunaan alat analisis regresi linier berganda adalah karena regresi berganda cocok digunakan untuk analisis faktor-faktor. Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. Statistik deskriptif disini digunakan untuk memberikan gambaran umum relevan kepada responden dengan menggunakan tabel frekuensi distribusi yang merincikan mengenai jenis usaha responden, lama penggunaan *e-filling*, kebijakan instansi perusahaan. Juga menilai masing-masing variabel variabel yang mendasari terhadap intensitas penggunaan *e-filling* akan digunakan tabel *statistic descriptive* yang menunjukkan rata-rata, maksimum, minimum, serta median. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

3.5.2 Uji Reliabilitas dan Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan variabel reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2011). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha diatas 0,70 (Nunnaly, 1967 dalam Ghozali 2011).

3.5.2.2 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan terhadap indikator-indikator yang membentuk konstruk variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Variabel- variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada 6 macam, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak, dan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengujian meliputi :

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji *kolmogorov-smirnov* (uji K-S)

Analisis normalitas data dengan menggunakan grafik histogram berada di tengah-tengah atau tidak. Apabila posisi histogram sedikit menceng ke kiri ataupun ke kanan, maka data tidak berdistribusikan secara normal.

Sedangkan analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau *asympt. Sig (2-tailed)*. Sebelumnya perlu ditentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian, yaitu:

Hipotesis Nol (H_0) : data terdistribusi secara normal

Hipotesis Alternatif (H_A) : data tidak terdistribusi secara normal.

Apabila nilai probabilitas signifikansi kurang dari nilai $\alpha = 0,05$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Dan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih dari nilai $\alpha = 0,05$, maka data terdistribusi secara normal.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0.10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Model Regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas/tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Ada 2 cara untuk menguji apakah dalam model regresi heteroskedastisitas atau tidak, yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dan uji glejser.

Uji Glejser dan uji grafik scatterplot digunakan dalam uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel bebas, yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya

pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.

Uji glejser dilakukan dengan meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003 dalam Ghazali, 2011) dengan persamaan regresi:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + vt \dots \dots \dots (3.1)$$

3.5.4 Model Regresi

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, yaitu dengan melihat pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kerumitan (*complexity*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*), kesiapan teknologi informasi wajib pajak (*readiness technology taxpayer information*) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (*behavioral intensity for the e-filling usage*).

Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

.....model 1 (3.2)

Keterangan :

- Y : Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filling*
- X₁ : Persepsi Kegunaan
- X₂ : Persepsi Kemudahan

- X_3 : Kerumitan
- X_4 : Keamanan Dan Kerahasiaan
- X_5 : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak
- β : Koefisien Regresi
- ε : error

3.5.5 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang).

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Adapun pengujian yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Adjusted R^2 seperti yang banyak dianjurkan oleh peneliti.

Dengan menggunakan nilai Adjusted R^2 dapat mengevaluasi model regresi mana yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan, nilai Adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (dikutip oleh Ghozali, 2011), jika dalam uji empiris didapatkan nilai Adjusted R^2 negatif, maka nilai Adjusted R^2 dianggap bernilai nol.

3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis nol yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0 \dots \dots \dots (3.3)$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_A: b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0 \dots \dots \dots (3.4)$$

Artinya, apakah semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. *Quick look*: apabila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_A) diterima yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Jika nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan menerima H_A .

3.5.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_i = 0 \dots \dots \dots (3.5)$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A: b_i \neq 0 \dots \dots \dots (3.6)$$

Artinya variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. *Quick lock*: apabila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_A) yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar dibanding t tabel, maka hipotesis alternatif (H_A) diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.