

**HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN  
*E-FILING***

**SKRIPSI**



Oleh:  
**Indriani Ningsih**  
140810254

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN  
*E-FILING***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Indriani Ningsih  
140810254**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Indriani Ningsih  
NPM/NIP : 140810254  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN E-FILING”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Maret 2018

Materai 6000

**Indriani Ningsih**  
140810254

**HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN  
*E-FILING***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Indriani Ningsih  
140810254**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini.**

**Batam, 15 Maret 2018**

**Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.Ak.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

*E-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* khususnya di KPP Pratama Batam Utara kota Batam. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak pada KPP Pratama Batam Utara dengan menggunakan *e-filing*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 396 responden dengan rumus Slovin. Metode yang digunakan adalah metode survei. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*. Alat analisis data yang digunakan untuk mengkaji hubungan antar variabel independen dan dependen adalah analisis korelasi *Spearman Rank* dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian mengemukakan bahwa tingkat hubungan antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan penggunaan *e-filing* adalah sedang, tingkat hubungan antara persepsi kesiapan teknologi informasi dengan penggunaan *e-filing* adalah sedang, tingkat hubungan antara persepsi kegunaan dengan penggunaan *e-filing* masih rendah, dan tingkat hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan *e-filing* adalah sedang. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan dengan penggunaan *e-filing*.

Kata kunci : persepsi, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan kemudahan, penggunaan *e-filing*.

## **ABSTRACT**

*E-filing is a way of delivering Annual SPT electronically conducted live online and in real time via the internet DJP Online or electronic SPT service providers page. This research aims to know the relationship of perception of taxpayers private people with the use of e-filing especially in KPP Pratama Batam Utara in Batam City. The data used in this research is the primary data using questionnaires. The respondents in this study is the tax payers of private people who report tax on KPP Pratama Batam Utara by using e-filing. Samples in the study amounted to 396 of the respondents in Slovin method. The method used is the method of survey. The sampling technique used is convinience sampling. Data analysis tools that are used to examine the relationships between the dependent and independent variables is the analysis of the correlation of Spearman Rank by using the SPSS program. Results of the study suggested that the level of the relationship between the perception of security and confidentiality with the use of e-filing is a medium level of relationship between the perception of preparedness information technology with the use of e-filing is a medium level the relationship between the perception of usability with the use of e-filing is still low, and the level of the relationship between perceptions of ease with the use of e-filing is being. Conclusions in this study is there is a relationship between the perception of security and confidentiality, information technology readiness perception, perception of usefulness, and ease of perception with the use of e-filing.*

*Keywords: perception, security and confidentiality, information technology readiness, usability, and perception of ease, the use of e-filing*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu **Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.** selaku Rektor Universitas Putera Batam;
1. Bapak **Drs. Ukas, S.H., M.Hum** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
2. Bapak **Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
3. Bapak **Vargo Christian L. Tobing, S.E., M.AK.** selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen staf dan karyawan Universitas Putera Batam;
5. Orang tua penulis, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat;
6. Teman – teman Program Studi Akuntansi yang selalu memberikan bantuan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 07 Februari 2018

Indriani Ningsih

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Surat Pemberitahuan (SPT) .....	10
2.1.1. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) .....	10
2.1.2. Pengisian dan Penyampaian SPT .....	12
2.1.3. <i>E-Filing</i> .....	12
2.1.3.1. Manfaat <i>E-Filing</i> .....	13
2.1.3.2. Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> .....	14
2.1.3.3. Tata Cara Penyampaian <i>E-Filing</i> Melalui Jasa Aplikasi .....	14
2.1.3.4. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	17
2.1.4. Persepsi Wajib Pajak .....	17
2.1.4.1. Persepsi Keamanan dan kerahasiaan .....	18
2.1.4.2. Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak ( <i>Readiness Technology Taxpayers Information</i> ) .....	19
2.1.4.3. Persepsi Kegunaan .....	20
2.1.4.4. Persepsi Kemudahan .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Pemikiran .....	29

2.3.1.	Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Dengan Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	29
2.3.2.	Hubungan Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Dengan Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	29
2.3.3.	Hubungan Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	30
2.3.4.	Hubungan Persepsi Kegunaan Dengan Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	30
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	32
3.2.	Operasional Variabel .....	33
3.2.1.	Variabel Independen.....	33
3.2.1.1.	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X1).....	33
3.2.1.2.	Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi (X2).....	34
3.2.1.3.	Persepsi Kegunaan .....	34
3.2.1.4.	Persepsi Kemudahan.....	35
3.2.2.	Variabel Dependen.....	36
3.2.2.1.	Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y).....	36
3.3.	Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1.	Populasi.....	36
3.3.2.	Sampel .....	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1.	Statistik Inferensial .....	38
3.5.2.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	38
3.5.2.1.	Uji Validitas.....	39
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	40
3.5.3.	Uji Normalitas Data.....	40
3.5.4.	Analisis Korelasi <i>Spearman</i> .....	41
3.5.5.	Waktu Penelitian .....	43
3.5.6.	Tempat Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Hasil.....	44
4.1.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.1.1.1.	Pengguna <i>e-Filing</i> .....	45
4.1.1.2.	Lama Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	46
4.1.1.3.	Jenis SPT .....	46
4.1.2.	Deskripsi Variabel .....	47
4.1.3.	Pengujian Instrumen .....	48
4.1.3.1.	Uji Validitas.....	49
4.1.3.2.	Uji Reliabilitas.....	52
4.1.4.	Uji Normalitas .....	55

4.1.5.	Analisis Korelasi <i>Spearman Rank</i> .....	56
4.1.5.1.	Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> . .....	56
4.1.5.2.	Hubungan Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	57
4.1.5.3.	Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> . .....	58
4.1.5.4.	Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> . .....	59
4.2.	Pembahasan .....	60
4.2.1.	Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	60
4.2.2.	Hubungan Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	61
4.2.3.	Hubungan Persepsi kegunaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	61
4.2.4.	Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>63</b>
5.1.	Simpulan.....	63
5.2.	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>67</b>
1.	Pendukung Penelitian.....	68
2.	Daftar Riwayat Hidup .....	145
3.	Surat Keterangan Penelitian .....	146

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian Kuantitatif (Sugiyono, 2011:53) .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Batasan Skor Reliabilitas Cronbanch's Alpha.....	40
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2016:184).....	42
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Rincian Kuesioner.....	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pengguna <i>e-Filing</i> .....	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	46
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis SPT.....	46
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Wajib Pajak Orang Pribadi.....	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	48
Tabel 4.7 Hasil Validitas Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan.....	49
Tabel 4.8 Hasil Validitas Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi.....	50
Tabel 4.9 Hasil Validitas Persepsi Kegunaan.....	50
Tabel 4.10 Hasil Validitas Persepsi Kemudahan.....	51
Tabel 4.11 Hasil Validitas Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	51
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas variabel Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan.....	52
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi.....	53
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kegunaan.....	53
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan.....	54
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.18 Uji Korelasi Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	57
Tabel 4.19 Uji Korelasi Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	58
Tabel 4.20 Uji Korelasi Persepsi Kegunaan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	59
Tabel 4.21 Uji Korelasi Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	60

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	37
-----------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah. Pengelola pajak yang baik akan dapat memaksimalkan pemungutan pajak. Pemerintah sebagai pengelola harus dapat memanfaatkan pajak dengan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memungut pajak. Mengacu pada kebijakan tersebut, pemerintah mewajibkan seluruh wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

*E-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Akan tetapi, saat ini masih belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Dengan paparan diatas, maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai manfaat dan kemudahan yang diperoleh oleh wajib pajak dengan menggunakan *e-filing*. Penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi masing – masing wajib pajak sehingga

wajib pajak tertarik menggunakan *e-filing*. Semakin besar ketertarikannya maka intensitas penggunaan *e-filing* juga akan semakin besar, sehingga penyampaian SPT Tahunan dapat lebih efektif dan efisien.

Menurut (Agustiningsih, 2016) adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT 24 jam selama 7 hari. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPT secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini.

Minat penggunaan *e-filing* merupakan tingkat keinginan wajib pajak dalam menggunakan sistem penyampaian SPT Tahunan yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Minat penggunaan *e-filing* ini dipengaruhi oleh beberapa variabel persepsi wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2015), terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing*, dan tidak terdapat pengaruh antara kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maryani, 2016), kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut (Desmayanti, 2012), keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki.

Kerahasiaan (Bahasa Inggris: *secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Menurut (Desmayanti, 2012), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* 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.

Persepsi kesiapan teknologi informasi mencerminkan sarana yang tersedia untuk dan kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan *sistem e-filing*. Salah satu faktor teknologi informasi yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* adalah internet. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang dapat mengakses internet. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Desmayanti, 2012), kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut (Desmayanti, 2012), 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.

Menurut (Herawan, 2014), persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan dirinya, 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.

Menurut (Herawan, 2014), kegunaan dari penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan bagi penggunanya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan system tersebut.

Persepsi kemudahan merupakan sebuah pandangan pada individu dengan menganggap bahwa menggunakan sistem *e-filing* adalah hal yang mudah. Semakin mudah dalam penerapan tersebut maka akan mendorong wajib pajak untuk menggunakannya. Sebaliknya, apabila wajib pajak menganggap menggunakan *e-filing* bukan merupakan hal yang mudah, maka akan menurun minat wajib pajak

untuk menggunakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Laihad, 2013), persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut (Herawan, 2014), persepsi kemudahan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem *e-filing* merupakan hal yang mudah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan persepsi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. persepsi yang dilakukan pada penelitian ini berupa persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan. (Wibisono & Toly, 2014) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan dalam beberapa penelitian berpendapat berbeda untuk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan penelitian (Wahyuni, 2015), tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian juga dilakukan oleh (Maryani, 2016) yaitu tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan berbagai perbedaan hasil penelitian diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk menverifikasi teori – teori yang tertera diatas. Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan pada KPP Pratama Batam Utara dan disertai dengan batasan – baatsan tertentu. Objek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Batam Utara.

Dengan paparan diatas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana hubungan persepsi wajib pajak mempengaruhi penggunaan *e-filing* dalam penelitian dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGGUNAAN *E-FILING* DI KOTA BATAM”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-filing* masih rendah;
2. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem *e-filing*;
3. Tingkat masyarakat Indonesia yang dapat mengoperasikan internet masih rendah dan sebagian besar penggunaanya di Indonesia didominasi oleh remaja.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah yang ada, peneliti mencoba membatasi masalah yang ingin dipecahkan melalui kegiatan penelitian. Batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Batam Utara;
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*;
3. Variabel penelitian hanya terdiri dari 4 (empat) persepsi yaitu keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, kegunaan, dan kemudahan sebagai variabel independen dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
2. Bagaimana hubungan persepsi kesiapan teknologi informasi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
3. Bagaimana hubungan persepsi kegunaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?
4. Bagaimana hubungan persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
2. Untuk mengetahui hubungan persepsi kesiapan teknologi informasi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
3. Untuk mengetahui hubungan persepsi kegunaan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *e-filing*;
4. Untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *e-filing*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan teori tentang penggunaan *e-filing*;
2. Pengembangan konsep tentang persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing*.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini dapat menjadi sebuah gambaran bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak orang pribadi mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*.

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan informasi tentang manfaat yang diperoleh atas penggunaan *e-filing*.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat memberikan informasi dan referensi atas penggunaan *e-filing*.

4. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai administrasi perpajakan yang dapat mempermudah wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut (Mardiasmo, 2016:35) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat oleh Wajib Pajak (WP) yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Terdapat dua macam SPT menurut (Nurmantu, 2015) yaitu :

- a. SPT Masa, yaitu Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- b. SPT Tahunan, yaitu Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

##### **2.1.1. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2014), fungsi SPT yaitu:

1. Wajib Pajak PPh

Fungsi SPT bagi WP Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;

- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

## 2. Pengusaha Kena Pajak

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- b. Pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## 3. Pemotong/ Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi SPT adalah sebagai alat untuk melaporkan pajak-pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak baik yang sudah dipotong/dipungut pihak lain maupun yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak. Adapun hal-hal yang tercantum dalam SPT antara lain:

- a. Jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
- b. Jumlah pembayaran/pelunasan yang dibayar sendiri maupun melalui pihak lain (pemotong/pemungut).

- c. Jumlah pajak yang masih harus dibayar atas kekurangannya dan/atau jumlah pajak yang lebih dibayar.

### **2.1.2. Pengisian dan Penyampaian SPT**

Berdasarkan (Direktorat Jenderal Pajak, 2012), pengisian dan penyampaian SPT adalah sebagai berikut:

- a. Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- b. Wajib Pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

### **2.1.3. E-Filing**

Berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 (Direktorat Jenderal Pajak, 2014), tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 atau 1770ss bahwa, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi

dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal.

Menurut (Kumar, 2012), *e-filing* adalah sebuah sistem untuk melaporkan dokumen pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet atau koneksi langsung, biasanya tanpa harus menyerahkan dokumen kertas. Berbagai aplikasi pelaporan pajak dengan tersedia sebagai program yang berdiri sendiri melalui situs web untuk melaporkan pajak kepada pemerintah dan digunakan untuk keperluan umum. *E-file* adalah istilah untuk pengajuan melalui elektronik, atau mengirimkan dokumen pajak melalui Internet ke Direktorat Jenderal Pajak pajak..

#### **2.1.3.1. Manfaat *E-Filing***

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

Menurut (Rahul, 2015), manfaat *e-filing* terdiri dari :

1. Proses Lebih Cepat
2. Lebih Akurat

3. Kenyamanan
4. Kerahasiaan
5. Aksesibilitas ke data masa lalu
6. Konfirmasi Penerimaan
7. Mudah Digunakan
8. Sistem Elektronik

#### **2.1.3.2. Penerapan Sistem *E-Filing*.**

Sistem *e-filing* tersebut dibuat dengan tujuan agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT-nya. Selain itu, *e-filing* juga bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

#### **2.1.3.3. Tata Cara Penyampaian *E-Filing* Melalui Jasa Aplikasi**

*E-filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 47/PJ/2008 sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian

Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

- 1) Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi Perusahaan yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yaitu:
  1. PT. Mitra Pajakku dengan website <http://www.pajakku.com>
  2. Laporpajak.com dengan website <http://www.laporpajak.com>
  3. PT. Sarana Prima Telematika dengan website <http://www.spt.co.id>
- 2) Yang dapat memanfaatkan *e-filing* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi Wajib Pajak yang dapat menyampaikan SPT secara *e-filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi adalah Wajib Pajak Badan atau Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis SPT yang dapat disampaikan melalui Penyedia Jasa Aplikasi adalah seluruh jenis SPT meliputi SPT Tahunan, SPT Masa, dan SPT Tahunan Penundaan.
- 3) Prasyarat untuk *e-filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) :
  1. Wajib Pajak mengajukan surat permohonan untuk memiliki e-Fin dan Sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak melalui KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Bentuk surat permohonan dapat dilihat pada lampiran PER-36/PJ/2013.
  2. Setelah mendapatkan e-fin, Wajib Pajak harus mendaftarkan diri melalui website perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP).

3. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *Digital Certificate* (DC) dari DJP melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.
  4. Perusahaan penyedia jasa aplikasi akan memberikan informasi mengenai tata cara pelaksanaan e-filing, aplikasi, dan petunjuk penggunaan e-SPT dan e-SPTy serta informasi lainnya.
- 4) Cara pelaporan SPT melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
1. e-SPT dan e-SPTy yang telah diisi dan dilengkapi sesuai dengan ketentuan beserta keterangan dan/atau dokumen lain yang harus dilampirkan dalam SPT dan/atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dan disampaikan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
  2. Dalam hal SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan menunjukkan adanya kewajiban pembayaran pajak, Wajib Pajak wajib mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara pada e-SPT dan e-SPTy sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.
  3. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dan /atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) tidak diwajibkan menyampaikan induk SPT dan SSP dalam bentuk kertas (hardcopy) sepanjang SSP tersebut telah mendapatkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) dan NTPN tersebut telah dicantumkan dalam SPT dimaksud.

4. Apabila e-SPT dan e-SPTy sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik.
5. Penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (*e-filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat.

#### **2.1.3.4. *Technology Acceptance Model (TAM)***

Menurut (Desmayanti, 2012), 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.

#### **2.1.4. Persepsi Wajib Pajak**

Menurut (Sinungan, 2013), persepsi adalah proses pengorganisasian dan interpretasi dari stimulus yang diterima, baik berupa rangsangan atau informasi serta pesan yang diterima dan di rasakan oleh panca indera manusia. Persepsi bukan hanya

sebatas pada penginderaan terhadap obyek atau lingkungan saja akan tetapi lebih luas seseorang yang mengalami atau mengamati obyek atau lingkungan yang memberikan kesan kepadanya, sehingga dapat memberikan suatu penilaian pandangan atau pendapat.

#### **2.1.4.1. Persepsi Keamanan dan kerahasiaan**

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. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* 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* (Desmayanti, 2012).

Menurut (Desmayanti, 2012), dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Dalam (Wahyuni, 2015) mengatakan bahwa apabila seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka

minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila wajib pajak orang pribadi tersebut berpikir bahwa sistem *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* dapat menurun.

#### **2.1.4.1.1. Indikator Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan**

Menurut (Handayani & Tambun, 2016), Indikator yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin Keamanan dan Kerahasiaan;
- b. Informasi pribadi dijamin dan dilindungi;
- c. Tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan;
- d. Merasa Aman.

#### **2.1.4.2. Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness***

##### ***Technology Taxpayers Information***

Menurut (Desmayanti, 2012), kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal *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 individuarnya semakin siap individu menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Menurut (Wibisono & Toly, 2014), selain pengaruh individu itu sendiri ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi yaitu teknologi itu sendiri yaitu internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing*. Tidak semua wajib pajak menggunakan akses internet dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena itulah internet juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

#### **2.1.4.2.1. Indikator Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak**

##### ***(Readiness Technology Taxpayers Information)***

Menurut (Wibisono & Toly, 2014), beberapa indikator untuk mengukur persepsi Kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari :

- a. Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi informasi;
- b. Tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik;
- c. Dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan.

#### **2.1.4.3. Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap *e-filing* tidak berguna untuknya dalam hal

melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak (Wahyuni, 2015).

Dalam (Wibisono & Toly, 2014) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja kerja dari individu. Menurut (Herawan, 2014), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

#### **2.1.4.3.1. Indikator Persepsi Kegunaan**

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kegunaan maka (Wibisono & Toly, 2014) menyimpulkan bahwa indikator persepsi kegunaan meliputi:

- a. Peningkatan kinerja;
- b. Produktivitas;
- c. Efektifitas;
- d. Kualitas hasil pekerjaan;
- e. Efisien dan bermanfaat.

#### **2.1.4.4. Persepsi Kemudahan**

Menurut (Wahyuni, 2015), kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem

memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* meningkat.

Menurut (Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, 2015), wajib pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat. Dalam (Desmayanti, 2012) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

#### **2.1.4.4.1. Indikator Persepsi Kemudahan**

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kemudahan maka (Wibisono & Toly, 2014) menyimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahan meliputi :

- a. Sistem mudah digunakan berkaitan dengan sistem sesuai dengan kebutuhan;
- b. Fleksibel digunakan;
- c. Tidak rumit;
- d. Tidak membutuhkan usaha yang keras;
- e. Tampilan jelas berkaitan dengan tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Maryani, 2016) yang berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing*” diperoleh dengan metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data pokok. Sampel yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*.. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta menggunakan uji t untuk pengujian hipotesis secara parsial, dan uji f untuk menguji pengaruh secara simultan, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara parsial teknologi informasi, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Secara simultan teknologi informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lie & Sadjarto, 2013) berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*” menggunakan data kuesioner dan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan menguji hipotesis menggunakan regresi , uji t dan uji dengan program SPSS versi 13. Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan (X1) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, persepsi kemudahan (X2) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, Kesukarelaan (X3) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam

menggunakan *e-filing*. Faktor sosial (X4) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Faktor yang paling berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna *e-filing* adalah faktor sosial, persepsi kemudahan, persepsi terhadap kegunaan dan yang terakhir adalah faktor kesukarelaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wibisono & Toly, 2014) berjudul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*” menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convinience sampling*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2015) berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing*” dengan menggunakan metode analisis linear berganda dengan SPSS versi 20,00. Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan (Nurhasanah, Firmansyah, & Novrida, 2013), dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan

*Electronic Filling (e- filling)* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat” menggunakan data primer dengan mendistribusikan kuesioner. Dalam penelitian ini, data diolah dengan menggunakan SPSS 22. Penelitian ini meneliti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan pengguna secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* yang dilakukan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan (Wowor, Morasa, & Elim, 2014) berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing*” menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Kesimpulan penelitian ini adalah persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan secara bersama berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filing* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Penelitian yang dilakukan (Laihad, 2013) berjudul “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing* Wajib Pajak Di Kota Manado” dengan data penelitian meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, tetapi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mujiyati et al., 2015) berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan metode *convenience sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan penyebaran kuesioner. Analisis dalam penelitian data menggunakan Teknologi Penerimaan Model (TAM) dan program SPSS. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan tingkat signifikansi 0,05.

Menurut penelitian (Haryani, Motwani, & Matharu, 2015) yang berjudul “*Behavioral Intention of Taxpayers towards Online Tax Filing in India: An Empirical Investigation*”, menggunakan metode survei yaitu melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaporan melalui *e-filing* mudah digunakan dan mudah dalam penyesuaian serta mudah dalam melakukan pembayaran sehingga perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak. *E-filing* memiliki dampak positif terhadap perilaku wajib pajak untuk melaporkan pajak melalui *e-filing*.

Menurut (Chittoo & Dhotah, 2016), dengan penelitian yang berjudul “*Electronic Tax Filing in Mauritius: Insights into Factors Leading to Technology Adoption*”, menggunakan metode survei yaitu melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *e-filing*, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-filing*.

Berikut ini tabel hasil penelitian terdahulu mengenai persepsi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul/Peneliti/ISSN	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Filing</i> / Ay Maryani / P-ISSN : 1979-858X ; E-ISSN : 2461-1190 Volume 9 (2), Oktober 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Independen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Teknologi informasi</li> <li>e. Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>f. Kepuasan pengguna</li> </ol> </li> <li>2. Dependen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penggunaan e-filing</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-filing</li> <li>2. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i></li> <li>3. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>efiling</i>.</li> <li>4. Kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i>.</li> </ol>
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan <i>E-Filing</i> / Ivana Lie dan Arja Sadjarto / <i>Tax &amp; Accounting Review, VOL. 3, NO.2, 2013</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Independen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persepsi terhadap kegunaan</li> <li>b. Persepsi kemudahan</li> <li>c. Kesukarelaan</li> <li>d. Faktor sosial</li> </ol> </li> <li>2. Dependen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Minat pengguna e-filing</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor Persepsi terhadap Kegunaan (X1) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>2. Faktor Persepsi Kemudahan (X2) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>3. Faktor kesukarelaan (X3) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> <li>4. Faktor Sosial (X4) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>.</li> </ol>
3.	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Independen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Persepsi kegunaan</li> <li>b. Persepsi kemudahan</li> <li>c. Persepsi</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>2. terdapat pengaruh antara persepsi keamanan dan</li> </ol>

	Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> / Resky Wahyuni / Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015	keamanan dan kerahasiaan d. Persepsi kecepatan 2. Dependen : a. Intensitas Perilaku dalam Penggunaan <i>e-filing</i>	kerahasiaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan <i>e-filing</i> . 3. terdapat pengaruh antara persepsi kecepatan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan <i>e-filing</i> . 4. tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan intensitas perilaku penggunaan <i>e-filing</i> .
4.	<i>Behavioral Intention of Taxpayers towards Online Tax Filing in India: An Empirical Investigation</i> / Sharda Haryani, Bharti Motwani dan Sukhjeet Kaur Matharu / ISSN: 2167-0234 BSFA (2015)	1. Independen : a. Persepsi Kegunaan b. Persepsi Kemudahan c. Sikap Terhadap Perilaku d. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan 2. Dependen : a. Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i>	1. Persepsi wajib pajak mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>
5.	<i>Electronic Tax Filing in Mauritius: Insights into Factors Leading to Technology Adoption</i> / Hemant B. Chittoo dan RoopashneeDhot ah / e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845 (2016)	1. Independen : a. Persepsi Kegunaan b. Persepsi Kemudahan c. Persepsi Risiko 2. Dependen : a. Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i>	1. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan <i>e-filing</i> 2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan <i>e-filing</i> 3. Persepsi risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan <i>e-filing</i>

## **2.3. Kerangka Pemikiran**

### **2.3.1. Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Dengan Penggunaan *E-Filing***

Menurut (Desmayanti, 2012), dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, 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-filing* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain Keamanan dan Kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Terdapat hubungan antara Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Dengan Penggunaan *e-Filing*

### **2.3.2. Hubungan Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Dengan Penggunaan *E-Filing***

Menurut (Desmayanti, 2012), tingkat Kesiapan Teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan Sistem Informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi (*e-filing*) apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan memengaruhi intensitas

penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Dengan Penggunaan *e-Filing*

### **2.3.3. Hubungan Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan *E-Filing***

Kemudahan Pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dapat meningkat (Desmayanti, 2012). Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

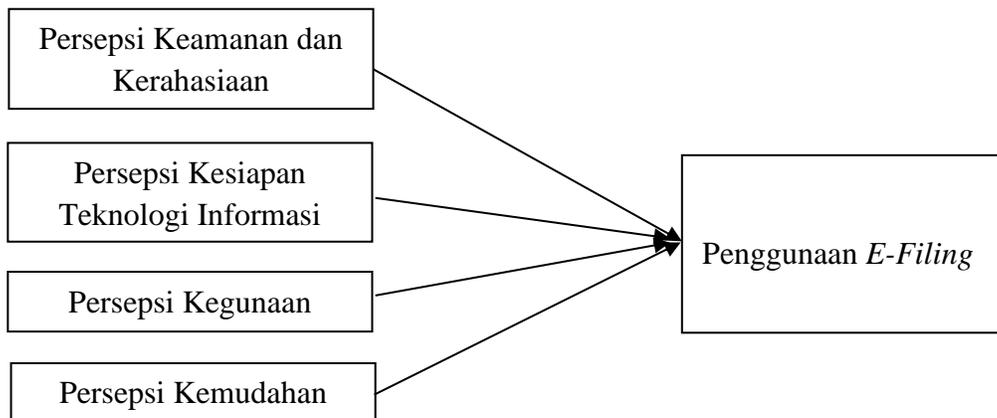
H3 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan *e-Filing*

### **2.3.4. Hubungan Persepsi Kegunaan Dengan Penggunaan *E-Filing***

Berhubungan dengan intensitas perilaku penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen belum pernah dilakukan, namun intensitas masih termasuk di dalam *behavior* berdasarkan TPB. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas maka, Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filing* (Desmayanti, 2012). Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kegunaan Dengan Penggunaan *e-Filing*

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT secara *online* dan *realtime*. Penelitian ini digunakan untuk meneliti bagaimana hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan yang masing – masing dilihat hubungannya dengan penggunaan *e-filing*, seperti yang di tunjukkan pada gambar berikut ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

H1 : Terdapat hubungan antara Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Dengan Penggunaan *e-Filing*.

H2 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Dengan Penggunaan *e-Filing*.

H3 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan *e-Filing*.

H4 : Terdapat hubungan antara Persepsi Kegunaan Dengan Penggunaan *e-Filing*.

## **BAB III**

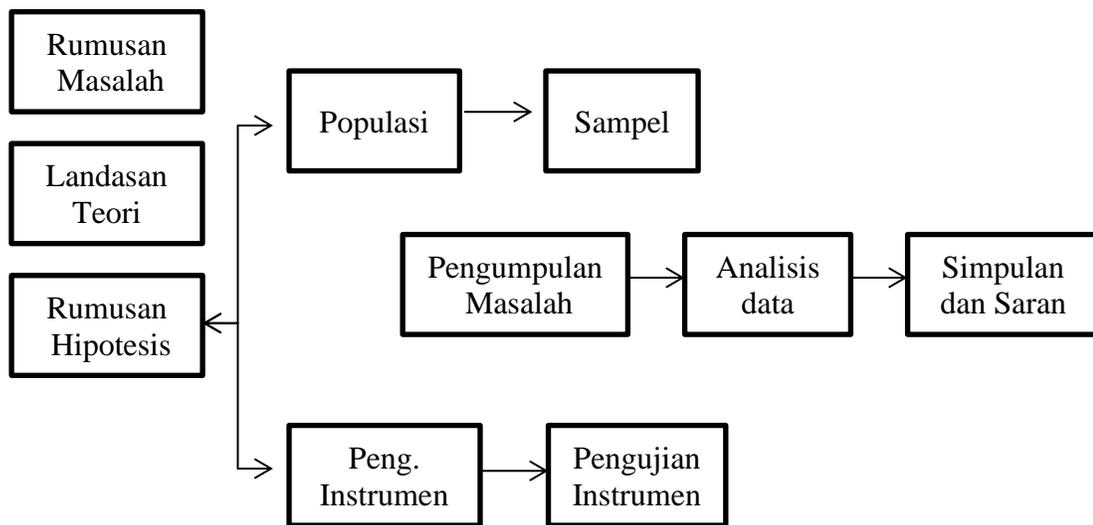
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan rancangan tentang cara menyimpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis dan sesuai dengan tujuan penelitian (Habibullah, 2013). Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei.

Menurut (Sugiyono, 2016:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berikut ini adalah bentuk bagan desain penelitian kuantitatif, mulai dari rumusan masalah, landasan teori, rumusan hipotesis hingga analisis data serta simpulan dan saran dalam penelitian.



**Gambar 3.1 Desain Penelitian Kuantitatif (Sugiyono, 2011:53)**

### **3.2. Operasional Variabel**

Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu terdiri dari persepsi keamanan dan kerahasiaan (X1), persepsi kesiapan teknologi informasi (X2), persepsi kegunaan (X3), persepsi kemudahan (X4) sebagai variabel bebas dan penggunaan *e-filing* (Y) sebagai variabel terikat.

#### **3.2.1. Variabel Independen**

##### **3.2.1.1. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X1)**

Variabel keamanan dan kerahasiaan mencerminkan apakah data yang digunakan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* dapat dirahasiakan dengan baik dan tingkat risiko hilangnya data dapat diminimkan.

#### **3.2.1.1.1. Indikator Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan**

Menurut (Handayani & Tambun, 2016), Indikator yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin keamanan dan kerahasiaan;
- b. Informasi pribadi dijamin dan dilindungi;
- c. Tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi pelanggan;
- d. Merasa aman.

#### **3.2.1.2. Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi (X2)**

Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filing* (Desmayanti, 2012).

#### **3.2.1.2.1. Indikator Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi**

Menurut (Wibisono & Toly, 2014), indikator untuk mengukur persepsi kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari :

- a. Kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi informasi;
- b. Tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik;
- c. Dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan.

#### **3.2.1.3. Persepsi Kegunaan**

Variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana

individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem (Desmayanti, 2012).

#### **3.2.1.3.1. Indikator Persepsi Kegunaan**

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kegunaan maka (Wibisono & Toly, 2014) menyimpulkan bahwa indikator persepsi kegunaan meliputi:

- a. Peningkatan kinerja;
- b. Produktivitas;
- c. Efektifitas;
- d. Kualitas hasil pekerjaan;
- e. Efisien dan bermanfaat.

#### **3.2.1.4. Persepsi Kemudahan**

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.

##### **3.2.1.4.1. Indikator Persepsi Kemudahan**

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kemudahaan maka (Wibisono & Toly, 2014) menyimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahaan meliputi :

- a. Sistem mudah digunakan berkaitan dengan sistem sesuai dengan kebutuhan;
- b. Fleksibel digunakan;
- c. Tidak rumit;
- d. Tidak membutuhkan usaha yang keras;

- e. Tampilan jelas berkaitan dengan tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan.

### **3.2.2. Variabel Dependen**

#### **3.2.2.1. Penggunaan *e-Filing* (Y)**

Variabel penggunaan *e-filing* menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Penggunaan *e-filing* menunjuk pada bentuk penerapan dalam penggunaan program *e-filing* bagi seorang Wajib Pajak, pada sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* atau yang telah mengetahui manual dari aplikasi *e-filing* tapi belum pernah mencobanya secara langsung.

##### **3.2.2.1.1. Indikator Penggunaan *e-Filing***

Berdasarkan pengertian-pengertian penggunaan *e-filing* maka (Desmayanti, 2012) menyimpulkan bahwa indikator penggunaan *e-filing* meliputi:

- a. Penggunaan sistem saat ini;
- b. Keinginan penggunaan sistem akan datang.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dan penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan melapor SPT Tahunan di KPP Pratama Batam Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* yang

terdapat pada di KPP Pratama Batam Utara dengan jumlah populasi sebanyak 35.612 orang.

### 3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016:80), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *sampling insidental*, *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang termasuk dalam populasi yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan melaporkannya di KPP Pratama Batam Utara.

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus berikut:

$$S = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

S =	35.612	= 395.557 ≈ 396
	$1 + 35.612 (0.05)^2$	

**Rumus 3.1 Rumus Slovin**

Keterangan :

S : Besaran sampel

N: Besaran populasi

e : tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam pengambilan sampel (5%)

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:137). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pengguna *e-filing* yang melapor pajak di KPP Pratama Batam Utara. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. Angket digunakan apabila responden jumlahnya besar dapat membaca dengan baik, dan dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia (Sugiyono, 2016:121).

### **3.5. Metode Analisis Data**

#### **3.5.1. Statistik Inferensial**

Penelitian ini menggunakan statistik inferensial, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2016:148).

#### **3.5.2. Pengujian Instrumen Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2016:121), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid . Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu

walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan (Sugiyono, 2016:122).

Dalam meningkatkan validitas dan realibilitas sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrumen yang pernah digunakan dalam penelitian – penelitian sebelumnya. Pengukuran masing – masing variabel menggunakan skala Likert 1 sampai 5, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. dengan keterangan sebagai berikut (Sugiyono, 2016:93):

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

#### **3.5.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya dengan tetap disesuaikan kondisi dan lingkungan sampel yang akan diuji. (Ermawati & Delima, 2016). Metode pengambilan keputusan sampel untuk uji validitas berdasarkan nilai korelasi adalah sebagai berikut.

- Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid.
- Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dinyatakan valid.

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama (Romartha Situmorang, 2016). Uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu menggunakan *Cronbach's Alpha*. Batasan *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut (Jogiyanto, 2008:164) :

<b>Skor</b>	<b>Reliabilitas</b>
< 0,50	Rendah
0,50 – 0,60	Cukup
0,70 – 0,80	Tinggi

**Tabel 3.1 Batasan Skor Reliabilitas Cronbach's Alpha**

### 3.5.3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dalam penelitian ini (Siregar, 2013:153) mengatakan bahwa tujuan dilakukan uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah proporsi data data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal, akan menggunakan uji statistik jenis parametris. Sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik non parametris.

Menurut (Sugiyono, 2016: 150), statistik nonparametris tidak menuntut terpenuhi banyak asumsi, misalnya data yang akan dianalisis tidak harus berdistribusi normal. Statistik parametris kebanyakan digunakan untuk menganalisis data interval

dan rasio, sedangkan statistik nonparametris kebanyakan digunakan untuk menganalisis data nominal dan ordinal.

Hipotesis yang dirumuskan adalah :

Ho : Data berdistribusi normal

Ha : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian berdasarkan nilai probabilitas adalah:

(sig.) > 0.05, maka Ho diterima

(sig.) < 0.05, maka Ha ditolak

#### **3.5.4. Analisis Korelasi *Spearman***

Korelasi *Spearman Rank* digunakan mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing- masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal dan sumber data antar variabel tidak harus sama (Sugiyono, 2010:356). Data yang tersedia adalah berskala ordinal dan berdistribusi tidak normal maka penelitian ini menggunakan analisis korelasi, yaitu korelasi *Spearman Rank*.

Besar korelasi adalah 0 s/d 1. Korelasi positif yang artinya searah jika variabel pertama besar, maka variabel kedua semakin besar juga. Korelasi negatif yang artinya berlawanan arah jika variabel pertama besar, maka variabel kedua semakin mengecil (Siregar, 2013:380). Nilai korelasi ( $r_s$ ) =  $(-1 \leq 0 \leq 1)$  untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada antara -1 dan 1, sedangkan arah dinyatakan positif (+) dan negatif (-).

Skor	Keterangan
0,00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0,399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 - 0.799	Kuat
0.80 - 1.000	Sangat Kuat

**Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2016:184)**

Korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi / hubungan (*measures of association*). Pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam statistik bivariat yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Pengukuran asosiasi mengenakan nilai numerik untuk mengetahui tingkatan asosiasi atau kekuatan hubungan antara variabel. Dua variabel dikatakan berasosiasi jika perilaku variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Jika tidak terjadi pengaruh, maka kedua variabel tersebut disebut independen. Korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel (kadang lebih dari dua variabel) dengan skala-skala tertentu, misalnya Pearson data harus berskala interval atau rasio; Spearman dan Kendal menggunakan skala ordinal; Chi Square menggunakan data nominal. Kuat lemah hubungan diukur diantara jarak (*range*) 0 sampai dengan 1 (Lubis, 2014).

Koefesien korelasi diketemukan tidak sama dengan nol (0), maka terdapat ketergantungan antara dua variabel tersebut. Jika koefesien korelasi diketemukan +1.

maka hubungan tersebut disebut sebagai korelasi sempurna atau hubungan linear sempurna dengan kemiringan (slope) positif. Jika koefisien korelasi ditemukan  $-1$ , maka hubungan tersebut disebut sebagai korelasi sempurna atau hubungan linear sempurna dengan kemiringan (slope) negatif. Dalam korelasi sempurna tidak diperlukan lagi pengujian hipotesis, karena kedua variabel mempunyai hubungan linear yang sempurna. Artinya variabel X mempengaruhi variabel Y secara sempurna. Jika korelasi sama dengan nol (0), maka tidak terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut. Dalam korelasi sebenarnya tidak dikenal istilah variabel bebas dan variabel tergantung. Biasanya dalam penghitungan digunakan simbol X untuk variabel pertama dan Y untuk variabel kedua (Lubis, 2014).

### 3.5.5. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2017 hingga Januari 2018.

No.	Uraian Kegiatan	Jadwal Penelitian					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Penentuan judul penelitian	√					
2.	Penyusunan laporan penelitian		√				
3.	Penyusunan proposal			√			
4.	Penentuan instrumen penelitian				√		
4.	Pengumpulan data				√		
5.	Pengolahan data					√	
6.	Penyusunan Skripsi					√	√

**Tabel 3.3 Jadwal Penelitian**

### 3.5.6. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Batam dengan penyebaran kuesioner sesuai teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini.