

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terkait dengan penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan. Tujuan menggunakan penelitian sebelumnya yaitu untuk mempermudah peneliti dalam penyelesaian penelitian ini. Terdapat 4 (empat) penelitian terdahulu yang digunakan, yaitu:

1. Dyanrosi (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Dyanrosi (2015) ini berjudul “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-Filing*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesukarelaan menggunakan, pengalaman menggunakan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, kompleksitas penggunaan, pengalaman menggunakan, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan persepsi kemudahan penggunaan. Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi terdaftar yang pernah menggunakan *e-filing* di Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dan menggunakan metode analisis data yaitu *Partial Least Square (PLS)*. Hasil dari penelitian ini adalah pengalaman menggunakan, sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku, sedangkan persepsi kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan serta kesukarelaan menggunakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap

minat perilaku untuk menggunakan. Kompleksitas penggunaan berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi kegunaan serta jenis kelamin dan tingkat pendidikan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan. Jenis kelamin, tingkat pendidikan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kemudahan sedangkan usia berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan dan terhadap persepsi kemudahan. Persepsi kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap sikap penggunaan sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan.

2. Risky (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Risky (2015) ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem *E-Filing* (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan pada Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumitan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak dan Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem *E-Filing*. Subjek dalam penelitian ini adalah pendidik dan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dan menggunakan metode penelitian survey. Hasil dari penelitian ini adalah masing – masing variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan

kerahasiaan dan persepsi kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas perilaku penggunaan sistem *e-filing*. Secara simultan (bersama-sama) variabel kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan persepsi kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan.

3. Fawzia (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Fawzia (2017) ini berjudul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Fasilitas *E-Tax* (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di BPPD Kota Malang)”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kondisi Fasilitas, dan Minat Penggunaan *E-Tax*. Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang yang telah menggunakan *e-Tax* dalam rangka pembayaran dan pelaporan pajaknya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan analisis data yaitu regresi linier berganda dan menggunakan metode penelitian survei. Hasil dari penelitian ini adalah Faktor – Faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Tax* sedangkan variabel kerumitan serta keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-Tax*.

4. Dolorosa (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Dolorosa (2017) berjudul “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Sistem Administrasi Perpajakan (Studi Pada Minat Subjek Pajak Terhadap Sistem *E-Registration*)”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan minat penggunaan *e-registration*. Subjek dalam penelitian ini adalah calon Wajib Pajak (WP) yang mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara manual yaitu datang secara langsung ke kantor. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan analisis data yaitu regresi linier berganda. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

Hasil dari penelitian ini adalah Penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi dengan variabel Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan sistem *e-registration* berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan dalam menggunakan *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara simultan positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Ringkasan penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini terdapat pada Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Aulia Dyanrosi (2015) “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan <i>E-Filing</i> ”	1. Kesukarelaan menggunakan 2. Pengalaman menggunakan 3. Persepsi kegunaan 4. Sikap terhadap penggunaan 5. Kompleksitas 6. Pengalaman menggunakan 7. Jenis kelamin 8. Tingkat pendidikan 9. Usia 10. Persepsi Kemudahan Penggunaan	1. Pengalaman menggunakan, sikap terhadap penggunaan, berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku 2. Kompleksitas penggunaan berpengaruh negative signifikan terhadap persepsi kegunaan 3. Kesukarelaan menggunakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan 4. Persepsi kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan 5. Pengalaman menggunakan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan 6. Jenis kelamin, tingkat pendidikan berpengaruh	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama – sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya : 1. Sistem yang diteliti, dalam penelitian ini peneliti memilih minat penggunaan <i>e-registration</i> 2. Objek penelitian, objek dalam penelitian ini adalah Wajib pajak yang mendaftarkan NPWP 3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian 6. Metode analisis data

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			<p>positif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan</p> <p>7. Jenis kelamin, tingkat pendidikan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kemudahan</p> <p>8. Usia berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan dan terhadap persepsi kemudahan</p> <p>9. Persepsi kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap sikap penggunaan</p> <p>10. Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan.</p>		
2.	Dianita Risky (2015) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan 3. Persepsi Kerumitan 	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan persepsi kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak secara parsial dan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama – sama menggunakan variabel persepsi kegunaan,	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya : <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem yang diteliti, dalam penelitian ini peneliti memilih meneliti tentang minat

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Perilaku Dalam Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i> (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan pada Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)”	4. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan 5. Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak 6. Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem <i>E-Filling</i>	simultan (bersama - sama) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas perilaku penggunaan sistem <i>e-filling</i>	persepsi kemudahan dan persepsi kerumitan	penggunaan <i>e-registration</i> 2. Objek penelitian, objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang mendaftar NPWP 3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian
3.	Annisa Dila Fawzia (2017) “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Fasilitas E-Tax”	1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan 3. Kerumitan 4. Keamanan dan Kerahasiaan 5. Kondisi Fasilitas 6. Minat wajib pajak dalam	Faktor – Faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan sistem <i>e-Tax</i> , sedangkan variabel kerumitan serta keamanan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama – sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan minat	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya: 1. Sistem yang diteliti, dalam penelitian ini peneliti memilih meneliti tentang minat penggunaan <i>e-registration</i> 2. Objek penelitian, objek dalam penelitian ini

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		menggunakan <i>e-Tax</i>	dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan <i>e-Tax</i> .		adalah Wajib Pajak yang mendaftarkan NPWP 3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian
4.	Rika Paskahnia Dolorosa (2017) “Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Pada Sistem Administrasi Perpajakan”	1. Persepsi Kegunaan Sistem <i>e-Registration</i> 2. Persepsi Kemudahan Sistem <i>e-Registration</i> 3. Minat menggunakan <i>e-registration</i>	Penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi dengan variabel Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan sistem <i>e-registration</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak dalam menggunakan <i>e-registration</i> untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya : 1. Penggunaan variabel yang sama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan 2. Objek penelitian yang sama yaitu Wajib pajak yang mendaftarkan NPWP 3. Sistem yang diteliti sama yaitu sistem <i>e-registration</i>	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya : 1. Waktu penelitian 2. Lokasi penelitian 3. Variabel penelitian

Sumber : diolah peneliti, 2018

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Pajak

a. Pengertian dan Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran dan pembangunan negara. Secara umum definisi pajak hingga saat ini mempunyai inti serta tujuan yang sama. “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” menurut Soemitro (dalam Mardiasmo 2011:1). Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Resmi,2014:1).

Dalam Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib warga negara kepada negara berdasarkan undang – undang dan

bersifat memaksa tanpa kontraprestasi secara langsung. Pajak memiliki unsur – unsur sebagai berikut :

- 1) Pajak merupakan iuran sukarela dari rakyat kepada negara, sehingga hanyalah negara yang berhak memungut pajak. Pajak dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Iuran pajak berupa uang bukan barang.
- 2) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya.
- 3) Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara secara langsung yang dapat ditunjuk kepada individu.
- 4) Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan pengeluaran – pengeluaran pemerintah untuk membiayai public investment.

Berdasarkan penjelasan mengenai unsur-unsur pajak tersebut, dapat diketahui terdapat dua fungsi pajak (Resmi,2014:3),yaitu :

- 1) Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)
Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.
- 2) Fungsi *Regularend* (Pengatur)
Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan

ekonomi serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengertian pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c) Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- f) Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

b. Reformasi Perpajakan

Kondisi penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan di Indonesia yang masih sangat rendah, sehingga diperlukan perubahan sistem perpajakan yang kemudian disebut dengan reformasi perpajakan. Menurut Pandiangan (2014:8) reformasi perpajakan menyangkut beberapa hal yaitu :

- 1) Peraturan Perpajakan
Reformasi peraturan pajak dilakukan dengan memperbaharui dan mengganti Undang – Undang (UU) di bidang perpajakan, antara lain Undang – Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) , Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM).
- 2) Sistem Perpajakan
Sistem perpajakan menyangkut bagaimana masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan selain yaitu semula dengan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Pelaksanaan *official assessment system* yaitu Direktorat Jenderal Pajak aktif

menetapkan pajak agar Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, sedangkan dalam *self assessment system* yaitu Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan fungsi pelayanan dan pengawasan dan Wajib Pajak sendiri yang aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3) Institusi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang mengelola pajak juga di reformasi yakni menyangkut tugas, fungsi, dan organisasinya. Di Kantor Pusat dan Kantor Wilayah, organisasi dan nama unit-unitnya diubah serta disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan yang ada. Demikian juga dengan unit pelaksanaan operasional yang semula bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP) diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Dinas Luar (KDL) juga menjadi Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak (KP4) serta diubah lagi menjadi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Perubahan ini membawa pengaruh terhadap aspek pengelolaan kantor dari semula mengedepankan pengawasan (inspeksi) yang diikuti pelayanan demi berjalannya *official assessment system*, menjadi mengedepankan pelayanan yang diikuti pengawasan untuk mendukung pelaksanaan *self assessment system*.

4) Administrasi Perpajakan

Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi pengelolaan administrasi, baik itu administrasi pemerintahan maupun administrasi bisnis. Perpajakan Indonesia juga mengakomodir sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun untuk masyarakat atau Wajib Pajak. Pengelolaan pajak yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan membutuhkan banyak waktu dan kertas, kemudian diubah dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mengurangi banyak waktu proses kerja serta kertas. Reformasi administrasi perpajakan terlihat di berbagai kegiatan pelaksanaan kewajiban perpajakan sebagai berikut :

- a) Untuk mendaftarkan diri sudah dapat dilakukan secara online melalui program *e-registration*, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor pajak (KPP)
- b) Untuk menghitung pajak sudah banyak tersedia program aplikasi, sehingga masyarakat atau wajib pajak hanya memasukkan data terkait ke aplikasi dan sudah langsung terhitung besarnya pajak terutang
- c) Pembayaran pajak sudah dapat dilakukan secara e-Banking, diantaranya melalui program *e-billing* dan ATM
- d) Pelaporan pajak sudah dapat dilakukan secara online melalui program *e-filing* dengan e-SPT, sehingga wajib pajak tidak harus datang ke kantor pajak (KPP).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa reformasi pajak dilakukan agar

sistem perpajakan lebih efektif dan efisien yang sejalan dengan perkembangan globalisasi, sehingga dapat mengoptimalkan potensi penerimaan dalam negeri terutama sektor pajak.

c. Administrasi Perpajakan

Administrasi merupakan suatu penggerak dan pengendali dalam menjalankan tugas serta fungsi organisasi. Menurut Herbert A.Simon (dalam Pandiangan 2014:42) yang dimaksud dengan administrasi adalah kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Perpajakan merupakan keseluruhan yang menyangkut proses atau kegiatan yang berkaitan dengan pajak yang mulai dari pendaftaran, penghitungan, pembayaran dan pelaporan pajak (Pandiangan 2014:5).

“Administrasi Perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan” (Pandiangan 2014:43). Kegiatan penatausahaan dilakukan terhadap semua tugas, fungsi dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pajak, mulai dari pencatatan, penggolongan, penyediaan informasi, pendistribusian, pengambilan keputusan atau kebijakan, pengarahan, penyimpanan, dan lainnya. Kegiatan pelayanan menyangkut berjalannya fungsi koordinasi dan kerjasama antar unit yang ada serta orang yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya demi terlaksananya hak serta kewajiban perpajakan dengan baik.

Tujuan adanya administrasi perpajakan adalah (Pandiangan,2013:44):

- 1) Sarana untuk menciptakan dan menjalin kerja sama antar unit organisasi serta antar personalia, terutama menyangkut pajak
- 2) Melakukan pembimbingan, pengelolaan, dan pengawasan, terutama menyangkut pajak
- 3) Pengambilan keputusan atau kebijakan, terutama menyangkut pajak
- 4) Tersedianya dokumen terkait perpajakan
- 5) Tersedianya data dan informasi mengenai perpajakan

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara maka dibutuhkan pengelolaan administrasi yang baik, benar dan akurat. Suatu negara dapat mengoptimalkan penerimaan pajak sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu dengan melaksanakan administrasi perpajakannya secara efektif dan efisien dengan sistem perpajakan yang telah ditetapkan. Menurut Silvani (dalam Rahayu, 2010:93) menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif dan efisien apabila mampu mengatasi masalah – masalah :

- 1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)
Administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi wajib pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah wajib pajak yang terdaftar akan meningkatkan jumlah penerimaan negara dari sektor pajak.
- 2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
Administrasi pajak yang efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
- 3) Penyelundupan pajak (*tax evaders*)
Administrasi pajak yang efektif dilakukan dapat mendeteksi adanya penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya, melalui dukungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
- 4) Penunggak pajak (*delinquent tax payers*)
Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang

baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan berbasis *online* dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern yang berguna untuk memberi kemudahan kepada Wajib Pajak. Menurut Pandiangan (2008:35) mengemukakan bahwa “*e-system* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet”. Bentuk layanan *e-system* pada administrasi perpajakan di Indonesia adalah:

- 1) *E-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan/atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusahan Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak
- 2) *E-Filing*; suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan realtime.
- 3) *E-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara online.
- 4) *E-Counseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk konsultasi secara online.
- 5) *E-SPT*; aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

d. Kewajiban Wajib Pajak

Wajib Pajak orang pribadi maupun badan memiliki kewajiban terkait administrasi perpajakannya. Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang -

Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah :

- 1) 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, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- 2) Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha.
- 3) Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin.
- 4) Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan.
- 5) Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 6) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- 7) Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan.
- 8) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh.
- 9) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang

dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

10) Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

e. Nomor Pokok Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:25) Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak pribadi dan badan sebagai sarana dalam administrasi perpajakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. “Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak” (Resmi, 2014:24). Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagai Wajib Pajak yang terdaftar berhak mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yaitu sebagai tanda pengenal diri Wajib Pajak yang bermanfaat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

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 (Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009). Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan sesuai dengan definisi subjek pajak serta memperoleh penghasilan yang termasuk dalam objek pajak. Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan self assessment, wajib mendaftarkan diri pada kantor

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Mardiasmo,2011:26). Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan subjek pajak dan persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dan diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan sesuai dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh).

Tujuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yaitu untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak, kepatuhan pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak sebagai berikut (Ilyas dan Suhartono, 2013:5) :

- 1) Sarana administrasi bagi Wajib Pajak dalam setiap melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan yaitu penyetoran dan pelaporan pajak
- 2) Tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan setiap hak dan kewajiban perpajakan

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) selain memiliki fungsi juga memberikan manfaat kepada Wajib Pajak. Manfaat secara langsung Wajib Pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (Pandiangan,2014:120):

- 1) Dapat memperoleh hak-hak dalam perpajakan, seperti meminta kelebihan pembayaran pajak (restitusi), mengajukan keberatan, mengajukan Surat Keterangan Fiskal (SKF), mengajukan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak, dan lainnya
- 2) Dapat mengajukan permohonan surat izin dari Instansi Pemerintah, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Penanaman Modal, dan lainnya yang mempersyaratkan NPWP
- 3) Persyaratan pembuatan Rekening Koran di bank
- 4) Mengajukan pinjaman/kredit ke lembaga keuangan
- 5) Persyaratan mengikuti tender yang dilakukan oleh pemerintah
- 6) Dan lainnya

2. Teori Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem

Sebuah sistem dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi. Menurut McLeod 2001 (dalam Rochaety,2013:3) Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Sistem didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang saling terhubung, dengan sebuah batasan yang jelas, bekerja bersama untuk mencapai sebuah tujuan yang sama dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam sebuah proses transformasi yang terorganisasi (O'Brien dan Marakas 2014:27). Maka dari itu, sistem merupakan seperangkat komponen yang memiliki keterkaitan untuk mencapai tujuan tertentu dengan menerima *input* dan menghasilkan *output*. Sistem memiliki 3 (tiga) fungsi dasar yaitu:

1) *Input*

Input yaitu melibatkan penangkapan dan perakitan elemen yang masuk ke dalam sistem untuk diproses. Sebagai contoh, bahan baku, energi, data, dan usaha manusia harus diamankan dan diorganisasi untuk pengolahan.

2) *Processing*

Processing melibatkan proses transformasi yang mengubah masukan menjadi keluaran. Contohnya proses manufaktur, proses bernapas manusia, atau perhitungan matematika.

3) *Output*

Output melibatkan pemindahan elemen yang telah dihasilkan oleh

sebuah proses transformasi ke tujuan akhir mereka. Sebagai contoh, produk jadi, jasa manusia, dan manajemen informasi harus dikirimkan kepada pengguna manusia mereka.

b. Pengertian Sistem Informasi

Informasi merupakan kumpulan data yang telah diolah baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif kemudian menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya (Rochaety et al,2013:6). Sebuah sistem informasi bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apapun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi. Kualitas dari suatu sistem informasi tergantung dari tiga hal yaitu, informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan (Rochaety et al,2013:6).

Sistem informasi yaitu bentuk perpaduan antara aplikasi teknologi informasi dan sumber daya manusia. “Sistem Informasi Manajemen merupakan perpaduan antara Sumber Daya Manusia dan teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah perusahaan” (Rochaety et al,2013:10).

c. Komponen Sistem Informasi

Dalam sistem informasi terdapat komponen yang menunjang sistem

tersebut demi tercapai suatu tujuan. Tanpa adanya komponen maka sistem informasi tidak akan berjalan. Menurut O'Brien dan Marakas (2014:32)

Komponen sistem informasi adalah sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan bagian penting bagi keberhasilan dari kegiatan operasi dari semua sistem informasi. Sumber daya manusia terdiri atas pengguna akhir dan spesialis sistem informasi.

2) Sumber Daya Perangkat Lunak

Konsep dari sumber daya perangkat lunak termasuk semua perintah pengolahan informasi. Konsep umum dari perangkat lunak meliputi tidak hanya seperangkat instruksi pengoperasian yang disebut program, yang mengarahkan dan mengendalikan perangkat keras komputer, tetapi juga seperangkat instruksi pengolahan informasi yang disebut dengan prosedur yang diperlukan oleh orang.

3) Sumber Daya Perangkat Keras

Konsep dari sumber daya perangkat keras termasuk semua alat fisik dan material yang digunakan dalam pengolahan informasi. Contoh perangkat keras dalam sistem informasi berbasis komputer adalah sistem informasi dan peripheral komputer.

4) Sumber Daya Jaringan

Internet merupakan teknologi dan jaringan telekomunikasi penting bagi keberhasilan kegiatan operasi bisnis elektronik dan perdagangan

komersial bagi semua jenis organisasi dan sistem informasi berbasis komputer.

5) Sumber Data

Konsep dari data sebagai sumber daya organisasi telah memunculkan berbagai perubahan dalam organisasi modern. Data yang sebelumnya dianggap sebagai hasil dari sebuah transaksi umum sekarang disimpan, diproses, dan dianalisis menggunakan aplikasi perangkat lunak canggih yang dapat mengungkapkan hubungan yang kompleks diantara penjualan, pelanggan, pesaing, dan pasar.

d. Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan bentuk dari teknologi yang diciptakan untuk membantu menghasilkan dan menyampaikan informasi. Definisi teknologi informasi dalam Suyanto (2005:10) adalah sebagai berikut :

- 1) Teknologi Informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya (McKeown,2001).
- 2) Teknologi Informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi (Williams, Sawyer,2005).
- 3) Teknologi Informasi merupakan kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan

informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi (Martin, Brown, DeHayes, Hoffer, Perkins,2005).

Dari definisi tersebut di atas terdapat dua hal penting terkait teknologi informasi yaitu, teknologi komputer dan teknologi komunikasi (Suyanto,2005:10) :

1) Teknologi Komputer

Komputer adalah alat elektronik multiguna yang dapat menerima input data, mengolah data, menyimpan program dan hasil pengolahan data (informasi), menyajikan informasi, yang kerjanya dikendalikan oleh program yang tersimpan dalam penyampaiannya dan bekerja secara otomatis.

2) Teknologi Komunikasi

Teknologi komunikasi atau teknologi telekomunikasi terdiri dari sistem dan peralatan elektromagnetis untuk berkomunikasi jarak jauh.

Adanya gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi maka orang dapat *go online* di internet. Online berarti penggunaan komputer atau peralatan informasi yang dihubungkan lewat sebuah jaringan untuk mengakses informasi dan jasa dari peralatan informasi atau komputer lain (Suyanto,2005:11). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya teknologi komputer dan teknologi komunikasi maka seseorang dapat mengakses informasi lewat sebuah jaringan.

e. Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009) dalam Dolorosa (2017) Teknologi Informasi

memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

- 1) Teknologi informasi berfungsi untuk menangkap data (*capture*)
- 2) Teknologi informasi berfungsi untuk pengolahan (*processing*)
- 3) Teknologi informasi berfungsi untuk menghasilkan (*generating*)
- 4) Teknologi informasi berfungsi untuk penyimpanan (*storage*)
- 5) Teknologi informasi berfungsi untuk pencari kembali (*retrival*)
- 6) Teknologi informasi berfungsi untuk transmisi (*transmission*)

Berdasarkan fungsi diatas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki fungsi bagi manusia atau pengguna teknologi dalam mempermudah beraktivitas lebih efektif dan efisien.

3. Teori Penerimaan Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka (Jogiyanto,2007:3). Sistem informasi keperilakuan muncul karena menyadari pentingnya individual-individual di dalam organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi (Jogiyanto,2007:15). Sistem informasi keperilakuan mempelajari interaksi individu – individu dengan sistem informasi yang bertujuan untuk mendapatkan kinerja individual dan organisasi lebih baik dalam organisasi. Dalam menjelaskan interaksi individual – individual dengan sistem informasi maka diperlukan teori dan model.

Teori perilaku penggunaan dan model sistem informasi keperilakuan antara lain :

- a. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975).
- b. Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) oleh Davis et al. (1989).
- c. Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) oleh Ajzen (1991).
- d. Teori perencanaan perilaku didekomposisi (*decomposed theory of planned behavior*) oleh Taylor dan Todd (1995).
- e. Teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995).
- f. Model pemanfaatan komputer personal (*model of PC utilization* atau MPCU) oleh Thompson et al (1991).
- g. Teori kognitif social (*social cognitive theory* atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995).
- h. Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*unified theory of acceptance and use of technology*) oleh Venkatesh et al. (2003).

Diantara berbagai macam teori dan model sistem informasi keperilakuan tersebut, *Technology Acceptance Model* yang sering dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Model penerimaan teknologi merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto,2007:111). Konstruk dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) antara lain persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

4. Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kerumitan

Persepsi adalah penglihatan atau cara seseorang untuk melihat dan mengartikan suatu hal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan atas penerimaan langsung dari sesuatu atau merupakan proses seseorang mengetahui seberapa hal dari panca inderanya. “Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan” (Desmita,2012:83). Persepsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Persepsi Kegunaan

Menurut Davis (1989) dalam Sinaga (2017) “Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya”. Persepsi kegunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan (Jogiyanto,2007:114). Dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kegunaan yaitu suatu fase dimana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerjanya dan memberikan manfaat. Seseorang akan menggunakan sistem informasi, jika orang tersebut percaya dan memahami mengenai kegunaan atas sistem informasi. Persepsi kegunaan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan sistem *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Davis (1989) menggunakan 6 Item yang digunakan untuk membentuk konstruk persepsi kegunaan yaitu *work more quickly, job performance, increase productivity, effectiveness, makes job*

easier and useful (Jogiyanto,2007:152).

b. Persepsi Kemudahan

Menurut Davis (1989) dalam Sinaga (2017) “Persepsi kemudahan adalah suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan tanpa mengeluarkan usaha apapun (*free of effort*). Persepsi kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto,2007:115). Persepsi kemudahan merupakan suatu fase dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem akan mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Seseorang akan menggunakan sistem informasi apabila seseorang tersebut percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan. Persepsi kemudahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Davis (1989) menggunakan 6 Item yang digunakan untuk membentuk konstruk persepsi kemudahan yaitu *easy of learn, controllable, clear & Understandable, Flexible, Easy to Become Skillful and Easy to Use* (Jogiyanto,2007:152).

c. Kerumitan

Menurut Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Jogiyanto (2007) “kerumitan (complexity) didefinisikan sebagai seberapa sulit suatu teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan yang dipersepsikan oleh pemakai”. Kerumitan merupakan persepsi pengguna mengenai seberapa sulit sistem informasi untuk dipahami dan digunakan. Semakin rumit sebuah sistem informasi maka

semakin rendah tingkat penerimaan dan penggunaan sistem informasi tersebut. Menurut Thompson et al. (1991), kerumitan (*complexity*) adalah kebalikan dari kemudahan digunakan persepsian (*perceived ease of use*) (Jogiyanto,2007:240). Kerumitan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kerumitan penggunaan sistem *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

5. Minat

Minat dapat didefinisikan sebagai ketertarikan dan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan (Kirana,2010:26). Terwujudnya sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan minat pengguna. Menurut Nadeak (2012:17) (dalam Muhammal,2016) terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur kepuasan agar mendapatkan minat pengguna (user) yaitu:

- a) *Content* ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan jasa informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (user), sehingga dengan content yang menarik dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-registration*.
- b) *Accuracy* dilihat dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi.
- c) *Format* dilihat dari output yang dihasilkan.
- d) *Ease of use* adalah kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi

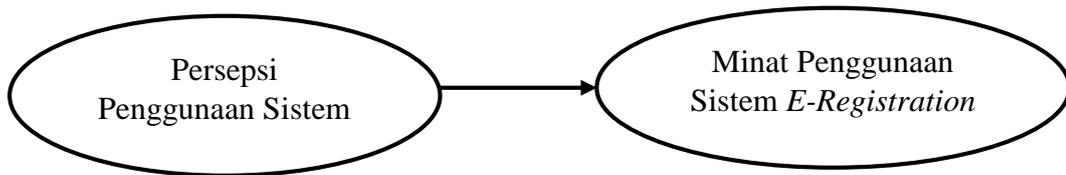
yang dibutuhkan.

- e) *Timeliness* adalah minat wajib pajak dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Pada penelitian ini, maksud dari minat adalah minat dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan yaitu sistem *e-registration* untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Aplikasi *e-registration* adalah sarana pendaftaran Wajib Pajak (WP) dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak, perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak, pemindahan wajib pajak, penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Pandiangan,2014:107). Item untuk mengukur konstruk minat yaitu niat untuk menggunakan, kecenderungan untuk menggunakan, prediksi melanjutkan untuk menggunakan sistem di masa depan dan rekomendasi penggunaan.

C. Model Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka mengenai persepsi penggunaan sistem yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kerumitan serta pengaruhnya terhadap minat penggunaan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), maka berikut ini merupakan gambar model konsep sebagai dasar pembentukan hipotesis :

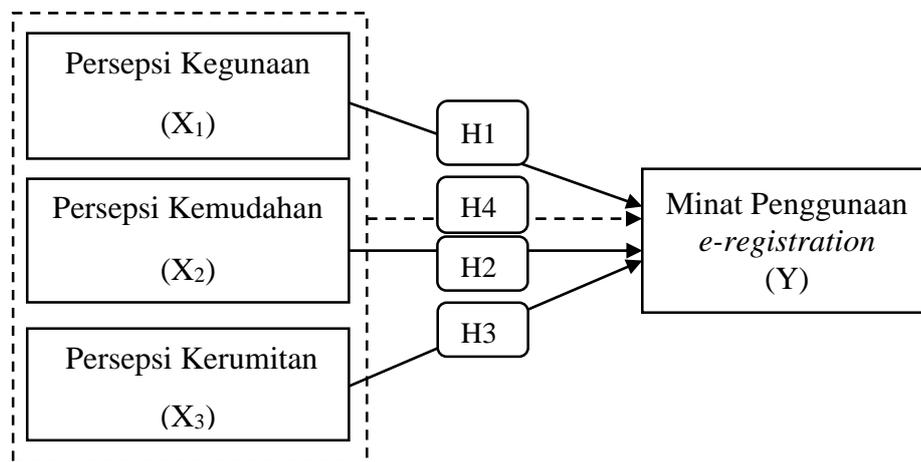


Gambar 2.2 Model Konsep

Sumber: diolah Peneliti,2018

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono,2016:64). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Agung,2012:27). Hipotesis dapat didefinisikan juga sebagai hubungan antara dua atau lebih variabel dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.3 hipotesis penelitian.



Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian

Sumber : diolah Peneliti,2018

Keterangan : —————> secara parsial

-----> secara simultan

- H1 : Terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*
- H2 : Terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*
- H3 : Terdapat pengaruh persepsi kerumitan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*
- H4 : Terdapat pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kerumitan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*