

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara dimana yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan undang-undang nomor 16 tahun 2009. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kenegaraan dan peran serta wajib pajak orang pribadi untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga pemerintah di bawah Kementerian Keuangan yang bertugas menjaga seluruh penerimaan pajak. Sebab, dalam tantangan perubahan kehidupan sosial ekonomi, pajak selalu meningkat dari tahun ke tahun. Pajak sendiri merupakan sumber utama penerimaan negara (APBN) yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui proses pembangunan, peningkatan sarana dan prasarana umum. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional, hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan.

Pemerintah menyediakan layanan perpajakan secara elektronik yang di sebut dengan *e-filing*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpajakan baik SPT masa maupun SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application service provider* (ASP) yang telah terintegrasi dalam layanan DJP *online* yang sudah bekerja sama

dengan Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Peraturan mengenai sistem *e-filing* di dasarkan peraturan jendral pajak nomor PER-1/PJ/2014. (www.pajak.go.id). Dengan adanya layanan *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak, pelaporan SPT dapat di lakukan dari rumah atau tempatnya bekerja (Noviandini, 2012). Selain mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, sistem *e-filing* juga dapat mengatasi beberapa masalah yang di hadapi oleh DJP. Masalah tersebut antara lain beban administrasi yang besar bagi DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Namun saat ini, mayoritas wajib pajak belum menerapkan *e-filing*. Hal tersebut di karenakan sosialisasi dari DJP yang kurang dan rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai teknologi baru (*internet*) untuk melaporkan pajaknya. Sehingga wajib pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-filing* akan lebih susah dari pada manual. Padahal dengan menggunakan *e-filing* akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT dan keakuratnya terjamin.

Direktorat Jenderal Pajak Pada tahun 2022 memperoleh realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.716,8 triliun dari target penerimaan pajak, Realisasi tersebut bahkan naik 34,3% di bandingkan tahun sebelumnya, adapun realisasi penerimaan pajak pada tahun 2021 mencapai 1.278,6 triliun (<https://news.ddtc.co.id>). Penerimaan perpajakan yaitu pajak dalam negeri yang sejalan dengan isi dari peraturan menteri keuangan. Membayar pajak dengan taat merupakan salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan negara yang di lakukan oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan sesuai dengan UU No.36 tahun 2008. DJP juga telah

melaksanakan beberapa transformasi dalam sistem perpajakan di Indonesia. Meskipun pemerintah termasuk Dirjen Pajak dan petugas pajak berperan penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, namun keberhasilan tersebut tidak hanya bergantung pada mereka. Para wajib pajak juga perlu berperan aktif dalam prosesnya.

Berdasarkan pencapaian penerimaan pajak yang merupakan total dari keseluruhan pajak membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak menyerah dan tetap berusaha melakukan perubahan untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Salah satu fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama di pulau Bali khususnya di KPP Pratama Badung Utara dapat dilihat data realisasi penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing*, dapat dilihat pada tabel di bawah berikut ini:

Tabel 1.1

Pencapaian target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Badung Utara pada tahun 2022 (%)

Tahun pajak	Jumlah WPOP	Target penerimaan pajak	Realisasi penerimaan pajak	Capaian %
2022	46.399	438.234,063,00	340.340,133,776	78%

Sumber: KPP Pratama Badung Utara tahun (2023)

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Badung Utara pada tahun 2022 hanya sebesar 78%. Kurang maksimalnya pencapaian penerimaan pajak salah satunya dapat disebabkan oleh belum maksimalnya penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang

pribadi di KPP Pratama Badung Utara sehingga penulis meneliti kembali beberapa faktor yang dapat mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* diantaranya adalah sebagai berikut : persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

Persepsi kegunaan menurut Nadia (2022) adalah suatu keyakinan dari seseorang bahwa dengan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Sedangkan menurut Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi percaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Karena sistem yang melakukan tugas-tugas penting yang di anggap lebih bermanfaat, di harapkan bahwa sistem *e-filing* harus meningkat dan memperbaiki kinerja tugas yang berhubungan dengan pajak. Penelitian yang di lakukan Mahdiani *et al* (2020) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan Menurut penelitian Alberta (2020), Yuniawan (2021), Alfisyah (2020), Widyastuti (2020), Eka Putra *et al* (2020) meyakinkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan manfaat maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Persepsi kemudahan menurut Gunawan (2020) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat di gunakan dengan mudah. Sedangkan menurut davis (1989) berpendapat bahwa sejauh mana

seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka akan digunakan secara terus-menerus. Studi yang dilakukan Noviani (2012) menyatakan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* mudah digunakan maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2015), Pu'o *et al* (2018), Widyastuti (2020), Eka Putra *et al.* (2020) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khamahchi *et al* (2020) mengatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak secara luas. Kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dalam menggunakan *e-filing*. Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi. Kemudahan bukan hanya untuk kemudahan yang mempelajari dan menggunakan suatu sistem melainkan juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan memudahkan individu dalam bekerja di bandingkan dengan mengerjakan secara manual. Maka jika pengguna menginterpretasikan bahwa pengguna *e-filing* mudah digunakan maka akan mempengaruhi dalam menggunakan *e-filing*.

Pengalaman menurut Rian (2020) dapat berarti sebagai bentuk pengetahuan yang diperoleh karena pengguna telah menggunakan suatu teknologi secara

berulang. Pengalaman dapat mempengaruhi individu dalam menentukan pilihan dan menanggapi hal yang baru, Pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin banyak pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*. Variabel pengalaman ditambahkan untuk dapat memperjelas hasil penelitian, selain itu masih terdapat perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya. Variabel pengalaman pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lai dan Choong (2010) dan Wowor (2014) bertentangan dengan hasil yang ditemukan oleh Sugihanti (2011). Penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Choong (2010) dan Wowor (2014) menunjukkan bahwa pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*, sedangkan hasil penelitian dari Sugihanti (2011) menunjukkan bahwa pengalaman tidak memiliki pengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Persepsi keamanan dan kerahasiaan menurut Alfiah (2021) adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang di laporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut maka, Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Lenni (2022) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap pengguna *e-filing*. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Sefudin dan Prabowo (2019), Alfiah (2021) menyatakan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun Desmayanti

(2012) menegaskan bahwa keamanan dan kerahasiaan adalah strategi manajemen keamanan yang mencoba mengurangi bahaya aktivitas ilegal, seperti akses data yang tidak sah, penyusupan, dan perusakan berbagai informasi yang di pelihara serta untuk mencegahnya.

Kesiapan teknologi informasi menurut Lenni (2022) adalah aplikasi komputer yang mendukung kegiatan sehari-hari organisasi, seperti pengoperasian, instalasi, dan pemeliharaan komputer, perangkat lunak dan data. Kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaa *e-filing*. Wajib pajak diharuskan untuk memiliki kesiapan untuk menerima ilmu pengetahuan dan teknologi baru di zaman yang modern sekarang ini untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat. Menurut Desmayanti (2012) dan Wibisono (2014) kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam *e-filing*. Wajib pajak yang tidak memiliki kesiapan akan membuat ia kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan dunia yang semakin berkembang. Penelitian yang di lakukan oleh Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan menurut Febigrace (2020) dan Alfiah (2021) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun penelitian yang di lakukan oleh I Wayan (2021) menegaskan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan

semakin tinggi tingkat kesiapan untuk menerima teknologi maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengambil judul :“**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PERILAKU DALAM PENGGUNAAN *E-FILING* PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP PRATAMA BADUNG UTARA)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
3. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
4. Apakah Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?

5. Apakah Kesiapan Teknologi informasi berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji adanya pengaruh persepsi kegunaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara .
2. Untuk menguji adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
3. Untuk menguji adanya pengalaman berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
4. Untuk menguji adanya kesamaan keamanan dan kerahasiaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
5. Untuk menguji adanya teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam memaksimalkan penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di lingkungan KPP Pratama Badung Utara di lihat dari faktor-faktor yang berpengaruh nantinya pada hasil uji.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology acceptance model yang dikembangkan oleh Davis (1989) adalah model yang berhasil dan sangat dapat diterima untuk memprediksi penerimaan terhadap suatu teknologi yang baru diterapkan. Untuk saat ini, TAM merupakan salah satu kontribusi teoritis yang paling penting terhadap penerimaan dan penggunaan suatu sistem informasi. Banyak penelitian telah meneliti ulang, memperluas, dan menggunakan TAM.

Salim (2013) menyatakan TAM sebenarnya di adopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi penggunaan terhadap intensitas perilaku dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi yaitu faktor persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan yaitu dengan menggunakan sistem tersebut (*e-filing*) akan mendatangkan manfaat bagi orang yang

menggunakannya. Manfaatnya adalah akan meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, dan menyederhanakan pelaporan pajak. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan adalah TAM dapat menjadi teori yang mendasari bahwa dari sisi kemudahaan *e-filing* dapat membantu wajib pajak melakukan kewajibannya agar seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah di gunakan maka akan di gunakan secara terus-menerus.

Technology acceptance model dalam penelitian ini di gunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Dimana persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan menggunakan teknologi informasi (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*antitude*) individu terhadap pengguna teknologi informasi.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini yang awalnya dinamai *Theory of Reasoned Action* (TRA), dikembangkan di tahun (1967), selanjutnya teori tersebut direvisi dan diperluas oleh Ajzen (1988). Mulai tahun 1980 teori tersebut digunakan untuk mempelajari perilaku manusia dan untuk mengembangkan intervensi-intervensi yang lebih mengena. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruksi yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol keprilakuan (*perceived behavioral control*). Chau dan Hu (2002) menambahkan konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. *Model Theory of Planned Behavior* (TPB) terdiri dari tiga faktor utama

yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat (*Intention*) yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (*Behavior*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini bahwa seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor *behavioral beliefs*, yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang artinya dalam penelitian ini bahwa setiap individu siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu tersebut memutuskan untuk menggunakan secara berkelanjutan.

2.1.3 Wajib pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau suatu badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan No 28 Tahun 2007 adalah tentang perubahan pajak ketiga atas undang undang No.6 tahun 1983.

Pada undang-undang No. 28 tahun 2007 adalah tentang perubahan ketiga atas undang-undang No.6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 ayat 1 juga membedakan wajib pajak menjadi tiga (3) jenis yaitu: wajib pajak orang pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah daerah.

Wajib Pajak menjadi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Setiap wajib pajak akan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Melansir laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak, sebagai sarana maupun persyaratan dalam setiap administrasi

perpajakan. NPWP bisa disebut juga merupakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

2.1.4 E-filing (electronic filing system)

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpajakan baik SPT masa maupun SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP) (www.e-filing.pajak.go.id) yang telah terintegrasi dalam layanan DJP *online* yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak didasari dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/pj/2014 pasal 1 (*website* direktort jenderal pajak).

E-filing merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana pelapor pajak berinteraksi dengan sistem Teknologi Informasi yang kompleks. Dalam kaitannya terhadap pelayanan kepada masyarakat, *e-filing* memberikan dimensi penting terhadap layanan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan, yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet. Secara sederhana, *e-filing* merupakan implementasi penerapan *e-government* dalam bidang administrasi perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Tata cara untuk menyampaikan SPT menggunakan *e-filing*, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengajukan permohonan *Eletronik Filing Identification Number* (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan EFIN hanya dapat dilakukan DJP atau KPP terdekat.

- b. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN.
- c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.
- d. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak.
- e. Mengirim SPT secara online apa bila telah lengkap dimana seluruh elemen data digitalnya telah diisi.
- f. Setelah itu wajib pajak akan menerima notifikasi atas penyampaian SPT tahunan dan bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima SPT tahunan.

2.1.5 Surat pemberitahuan (SPT)

Menurut Mujiati dan Aris (2013), Pengertian Surat Pemberitahuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (11) adalah : “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Mujiati dan Aris (2013), Jenis surat pemberitahuan terdiri dari:

- a. SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk satu tahun pajak. Ini adalah jenis pelaporan pajak yang wajib dilakukan oleh wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak badan
- b. SPT Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak. SPT Masa digunakan untuk 10 jenis pajak yang telah ditetapkan oleh peraturan

perpajakan. Terdapat tiga kategori utama dari SPT Masa, yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2.1.6 Prosedur penyampaian SPT melalui *e-filing*

Proses penyampaian SPT secara *online* lewat *internet* akan melibatkan tiga pihak yaitu:

- a. Wajib pajak orang pribadi
- b. Perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP)
- c. Direktorat jenderal pajak lewat kantor pelayanan pajak

Direktoral jenderal pajak mendefinisikan bahwa formulir SPT tahunan 1770S adalah bentuk formulir SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dari dalam negeri lainnya dan/atau yang di kenakan pajak penghasilan final dan/atau bersifat final. Sedangkan formulir SPT tahunan 1770S adalah bentuk SPT tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari 60.000.000 setahun.

2.1.7 Intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*

Intensitas merupakan pengadopsian kata dari bahasa inggris yaitu *intensity* yang berarti kuat, keras, atau hebat. Sedangkan dalam kamus *psychology* adalah kuatnya tingkah laku atau pengalaman, atau sikap yang di pertahankan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia intensitas adalah keadaan tingkatan atau ukuran intensnya. Jadi intensitas seorang untuk melakukan suatu hal secara terus-menerus.

Menurut Ajzen dalam *theory of planned behavior* (1991) intensitas perilaku termasuk tahapan perilaku. Perilaku yang di maksud disini yaitu intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* merupakan suatu ukuran seberapa sering wajib pajak melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan *e-filing*. Intensitas wajib pajak dengan menggunakan *e-filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut.

2.1.8 Persepsi kegunaan

Menurut Nadia (2022) adalah suatu keyakinan dari seseorang bahwa dengan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Sedangkan menurut Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), berguna (*usefull*), menambah produktifitas (*increase productivity*), mempertinggi efektifitas (*enchance effectiveness*) dan mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*). Menurut Alberta (2020) menjelaskan bagaimana suatu sistem dapat memberikan manfaat bagi penggunanya dalam penggunaan suatu sistem. Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana pengguna yakin dengan menggunakan teknologi bisa mendatangkan manfaat bagi pekerjaannya.

2.1.9 Persepsi kemudahan

Persepsi kemudahan menurut Gunawan (2020) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat di gunakan dengan

mudah. Sedangkan menurut davis (1989) berpendapat bahwa sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah di gunakan maka akan di gunakan secara terus-menerus.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) dimensi pembagian persepsi kemudahan terdiri dari:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- c. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).
- d. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).

2.1.10 Keamanan dan kerahasiaan

Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* adalah data dan informasi yang di miliki wajib pajak ketika menggunakan *e-filing* aman dan terjamin kerahasiaannya. Persepsi keamanan dan kerahasiaan menurut (Alfiah, 2021) adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang di laporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut.

Pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) telah dicatat dalam

berbagai penelitian perbankan. Kerahasiaan (*secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut. Sedangkan menurut (Rian, 2020) menyatakan bahwa keamanan memiliki arti ketika individu menggunakan sistem teknologi tersebut, tingkat resiko akan hilangnya informasi data pribadi dan resiko pencurian terhadap data tersebut sangat kecil. Sedangkan kerahasiaan dapat di artikan setiap informasi yang berkaitan terhadap pengguna tidak dapat di akses atau di lihat oleh siapapun.

2.1.11 Pengalaman

Pengalaman dapat di artikan sebagai bentuk pengetahuan yang di peroleh karena pengguna telah menggunakan suatu teknologi secara berulang-ulang. Pengalaman dapat mempengaruhi individu dalam menentukan pilihan dan menanggapi hal yang baru. Ketika pengguna menggunakan suatu teknologi yang baru, pengguna akan di permudah karena sebelumnya pengguna sudah pernah menggunakan suatu teknologi tersebut (Rian, 2020). Menurut Penelitian (putra dkk, 2013) dalam suatu teknologi informasi (TI), pengalaman dapat di devinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang di perolehnya ketika pengguna telah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya, maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut.

2.1.12 Kesiapan teknologi informasi wajib pajak (TI)

Kemampuan pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi tersebut sebagai kesiapan. Teknologi informasi kadang-kadang di kenal sebagai TI, adalah aplikasi komputer yang mendukung kegiatan sehari-hari

organisasi, seperti pengoperasian, instalasi, dan pemeliharaan komputer, perangkat lunak dan data. Sedangkan informasi menurut Wilkinson (2000) menyatakan bahwa sekelompok data yang telah mengalami transformasi dan memperoleh makna melalui proses tertentu. Untuk mendukung dan meningkatkan kualitas informasi yang dapat di gunakan secara cepat dan efektif oleh publik, sistem TI merupakan fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak, yaitu antara komputer dan jaringan komunikasi. Individu yang memanfaatkan teknologi dan siap pakai pada dasarnya adalah dua indikator utama dari teknologi itu sendiri. Kesiapan individu adalah sejauh mana seseorang dapat mengadopsi teknologi baru tanpa ragu untuk menggunakannya. Ketika pengguna dapat merangkul pengguna teknologi, tingkat pemikiran mereka meningkat, yang mendorong adaptasi pengguna teknologi yang efektif. Kesiapan teknologi informasi dapat berdampak pada pemikiran pengguna. Ketersediaan perangkat lunak terkini pada teknologi, yang memungkinkan untuk menangani data dengan cepat dan akurat.

2.2 Hasil penelitian sebelumnya

Penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai bahan referensi diantaranya adalah :

1. Aini (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan *financial technology* (fintech). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Bertransaksi Menggunakan Fintech dan variabel independen dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai X1, Persepsi Manfaat sebagai X2 dan Persepsi Risiko sebagai X3. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner google *form* yang diisi oleh responden dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech, persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan fintech, sedangkan persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap minat bertransaksi. Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu variabel persepsi kemudahan dan penggunaan dan jumlah sampel. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, populasi sampel, subjek penelitian dan beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

2. Gunawan (2020) melakukan penelitian ini tentang Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-filing* (studi kabupaten Ende). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi sukarelaan, persepsi faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di kabupaten Ende. Data di peroleh dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden yang berjumlah 86 orang wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* di kabupaten Ende. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kemudahan dan persepsi kesukarelaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-*

filing. Persamaan dari penelitian sebelumnya ini yaitu sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, populasi sampel dan jumlah sampel serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

3. Alfiah (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan serta persepsi kesiapan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di kpp pratama bangkalan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Bangkalan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan sumber data yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Bangkalan . sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dengan teknik Purposive sampling. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner online melalui google *form*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*, (3) Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*, (4) Persepsi Kesiapan tidak berpengaruh terhadap minat

perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan dan kerahasiaan, sama-sama menggunakan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian dan populasi sampel, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

4. Rian (2020) melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di Tangerang selatan. Penelitian ini bertujuan untuk untuk meneliti pengaruh pengetahuan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, kesiapan teknologi informasi, kompleksitas terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*, sementara variabel pengetahuan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, kesiapan teknologi informasi, dan kompleksitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman dan kesiapan teknologi informasi. Perbedaan pada penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya dan

menggunakan variabel dependen yaitu minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*.

5. I Wayan (2021) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan fasilitas *e-filing* dalam penyampaian SPT secara *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan efektifitas sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan fasilitas *e-filing* secara *online*. Persamaan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, jumlah sampel, subjek penelitian serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.
6. Lenni (2022) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh determinasi terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem *e-filing*. Determinasi dalam penelitian ini adalah terkait dalam persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi, dan keamanan dan kerahasiaan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT di KPP Pratama kota Semarang . Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing*, terdapat pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*, terdapat pengaruh positif kesiapan teknologi informasi

terhadap minat penggunaan *e-filing*, dan terdapat pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Persamaan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu variabel dalam persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi, dan keamanan dan kerahasiaan dan jumlah sampel. Perbedaan pada penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

7. Alberta (2020) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak pribadi sebagai sarana pelaporan SPT masa secara online dan *real time*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang di duga mempengaruhi intensitas wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan, dan kesiapan teknologi wajib pajak. Penelitian ini di laksanakan dengan menggunakan data primer yang menggunakan media kuisisioner yang di sebar secara langsung pada objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kpp pratama Surabaya rungkut. Pengambilan sampel di lakukan dengan Teknik *convenience sampling*, dan di dapatkan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak berpengaruh antara persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), kerumitan (X3), keamanan (X4), kesiapan teknologi wajib pajak (X5) terhadap intensitas wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* (Y). Persamaan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kesiapan teknologi wajib pajak. Perbedaan yang di lakukan dalam penelitian

sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

8. Mega (2021) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT tahunan dengan sistem *e-filing*. Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi kegunaan, serta keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan dengan sistem *e-filing*. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama makasar selatan. Alat analisis yang di gunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, persespi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan dengan sistem *e-filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kegunaan dan keamanan dan kerahasiaan. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, jumlah sampel, objek penelitian serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

9. Prabowo (2019) melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan objek yaitu pada pegawai di Badan ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil simpulan diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan wajib pajak untuk

menggunakan *e-Filing*. Sedangkan keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan dan kerahasiaan. Perbedaan penelitian sebelumnya yaitu: terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian serta beberapa peneliti terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

10. Sri Sundari (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam pengguna *e-filing* dengan teknologi informasi sebagai variabel moderasi (studi pada wajib pajak orang pribadi se-eks Karisidenan Pati). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dengan teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi se-eks karisidenan pati. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 140 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, kemudaan, kemanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Persepsi teknologi informasi berpengaruh negatif dalam memoderasi variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Persepsi teknologi informasi berpengaruh positif dalam memoderasi kemanan dan kerahasiaan. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan.

Perbedaan penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian, serta beberapa penelitian sebelumnya menambahkan variabel bebas lainnya.

11. Pitaloka (2022) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak pribadi sebagai sarana pelaporan SPT masa secara *online* dan *real time*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji minat penggunaan *e-filing* dengan menggunakan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan juga kesiapan teknologi informasi. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Penelitian ini di lakukan terhadap wajib pajak yang berada di wilaya kpp pratama semarang barat. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di semarang barat yang aktif menggunakan *e-filing* yang berjumlah 1.237 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*, persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filling*, persepsi kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian serta variabel dependennya menggunakan yaitu minat penggunaan *e-filing*.

12. Fitri (2020) melakukan penelitian tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di kota tanjung Balai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang dapat meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, khususnya dalam hal kemudahan, kegunaan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan dan juga pengalaman. Penelitian ini dilakukan di kota tanjung balai khususnya pada Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan yang terdaftar di KPP Pratama Kisaran. Populasi penelitian ini sebanyak 5822 dengan sampel sebanyak 98 orang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, analisis data yang di gunakan adalah *regresi linier berganda*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*, dan variabel kegunaan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* sedangkan variabel pengalaman berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan, serta pengalaman. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, jumlah sampel, populasi sampel dan subjek penelitian.
13. Zahti (2022) melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* wajib pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku

dalam penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel independen dan Intesitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tampan Pekanbaru dengan total sebanyak 311 responden. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan angket kuesioner yang disebar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan variabel Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan pengujian secara bersama sama (simultan) berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Temuan ini dapat menambah kontribusi kepada DJP sebagai metode alternatif untuk meningkatkan intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Peneliti hanya menggunakan variabel kesiapan teknologi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, serta kepuasan wajib pajak sehingga tidak menutup kemungkinan masih ada faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan,

Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, sebagai variabel independen. Sedangkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian, jumlah sampel, populasi sampel serta peneliti menambahkan variabel bebas lainnya.

14. Yayang (2018) Melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di surakarta dan karanganyar). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi wajib pajak, dan pengalaman terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Data yang diperoleh dengan metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data pokok. Sampel yang dipilih menggunakan metode *convenience sampling*. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara parsial persepsi kegunaan dan pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak, sedangkan persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Persamaan dalam penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu variabel: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi wajib pajak, dan pengalaman. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, subjek penelitian, dan populasi dan sampel, serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.

15. Putri (2020) Melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib orang pribadi (studi

kasus di KPP pertama Pontianak barat). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi terhadap intensitas penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pontianak secara parsial dan simultan. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap masalah yang berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pontianak Barat. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 104 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-Filing*, persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna *e-Filing*, serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-Filing*, sedangkan kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-Filing*. persamaan dalam penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi. Sedangkan perbedaan

penelitian sebelumnya terletak pada: lokasi penelitian, metode pengambilan sampel, jumlah sampel, dan objek penelitian.

16. Widyastuti (2020) melakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling. Hasil penelitian analisis *regresi linier berganda* menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji *F* menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 40,8%. Persamaan dalam penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kemudahan dan jumlah sampel. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian, objek penelitian serta beberapa penelitian terdahulu menambahkan variabel bebas lainnya.