



## Penerimaan Teknologi e-Registration sebagai Dukungan Administrasi Perpajakan

Rizki Yudhi Dewantara\*

Universitas Brawijaya, Indonesia

\*Penulis korespondensi, email: [riskyudhi@ub.ac.id](mailto:riskyudhi@ub.ac.id)

### Abstract

*One of the government's activities is to collect taxes, taxpayers are increasingly being accepted with government programs to realize tax conscious people. The Ministry of Finance in charge of the Directorate General of Taxes has improved its taxation services, including by reforming tax administration. Before becoming a taxpayer, prospective taxpayers must register the Taxpayer Identification Number (NPWP). To facilitate the activities of obtaining NPWP and to make technology use programs for tax administration reform, the government through the Directorate General of Taxes organizes online NPWP registration activities, hereinafter referred to as e-registration. This information system has been implemented for a long time but there are still few who use it and even require stagnation. This paper is published to inform the results of research related to the analysis of using the information technology in tax administration systems. This research is a survey of prospective taxpayers who have used the e-reg system but still come to the tax service office. The research analysis agrees with the concept of technology acceptance model (TAM). The results of the analysis show that there are still things that need to be improved in the application of e-reg which is fully needed, and there is no need for the difficulties of prospective taxpayers in obtaining NPWP.*

**Keywords:** *e-registration; information technology; system ease of use; system usefulness; tax administration*

### Abstrak

Salah satu aktivitas pemerintah adalah memungut pajak. Wajib pajak (WP) kian hari terus bertambah seiring dengan program pemerintah mewujudkan yaitu masyarakat sadar pajak. Kementerian Keuangan yang membawahi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) gencar melakukan perbaikan pelayanan perpajakannya, antara lain dengan menerapkan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Sebelum menjadi WP maka calon WP harus melakukan pendaftaran, yang akhirnya mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Untuk mempermudah kegiatan mendapatkan NPWP dan untuk mewujudkan program pemanfaatan teknologi informasi (TI) untuk reformasi administrasi perpajakan, maka DJP menyelenggarakan kegiatan pendaftaran NPWP secara online yang selanjutnya disebut e-registrasi (e-reg). Sistem informasi berbasis TI ini telah diterapkan cukup lama namun masih sedikit yang memanfaatkannya bahkan cenderung stagnan. Paper ini berupaya untuk melaporkan hasil penelitian terkait analisis penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi perpajakan. Paper ini merupakan hasil penelitian dan merupakan penelitian survei kepada calon WP yang telah menggunakan sistem e-reg namun masih tetap datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Analisis penelitian mengadopsi *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil analisis menunjukkan masih adanya kendala yang perlu diperbaiki dalam penerapan e-reg secara penuh sehingga nantinya tidak terjadi lagi kesulitan calon WP dalam memperoleh NPWP.

**Kata kunci:** administrasi perpajakan; e-registration; kemanfaatan sistem; kemudahan penggunaan sistem; teknologi informasi;

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi masyarakat terhadap negara yang wajib diberikan oleh individu dalam masyarakat di tatanan kenegaraan yang telah memenuhi syarat menjadi WP. Pajak yang dibayarkan ke negara akan digunakan untuk menjalankan pemerintahan dan melayani kebutuhan masyarakat. DJP yang berada di bawah Kementerian Keuangan sebagai agen pemerintahan selalu berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan perpajakan dan juga berusaha untuk memenuhi target yang telah ditetapkan. Tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam melaksanakan kegiatan perpajakan yang bersih dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak selalu ditingkatkan. Peningkatan aktivitas tersebut antara lain adalah dengan melakukan perubahan secara signifikan terhadap sistem pada administrasi perpajakannya. Aktivitas signifikan ini merupakan program “*Reformasi Administrasi Perpajakan*”. Reformasi ini adalah bagian besar dari program reformasi perpajakan Indonesia yang juga termasuk pada bidang kebijakan perpajakan.

Reformasi perpajakan bidang administrasi perpajakan adalah program yang berupaya membenahi sistem administrasi perpajakan dari sistem lama ke sistem baru yaitu sistem yang berbasis teknologi informasi (Rahayu, 2010). Sistem ini dirancang untuk mempermudah aktivitas administrasi perpajakan, seperti disebutkan para ahli bahwa teknologi informasi mempermudah aspek kehidupan manusia. Stair dan Reynolds (2016) menyebut Sistem Informasi (SI) merupakan seperangkat komponen yang berkaitan memiliki aktivitas mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan dan menyebarluaskan data dan informasi. Sistem Informasi juga memiliki mekanisme umpan balik dalam hal memenuhi tujuan. Mekanisme ini membantu organisasi dalam mencapai tujuan seperti yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal administrasi perpajakan. Sistem informasi merupakan suatu kombinasi dari lima kerangka konsep yang salah satunya adalah teknologi informasi. Konsep lain adalah tantangan manajemen yang membahas tentang seberapa dalam masalah pada aktivitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi organisasi dan manajemen. Sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi merupakan salah satu bentuk layanan kepada WP yang dapat memberikan kepuasan kepada WP. Teknologi informasi (TI) atau *information technology* merupakan teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi dengan memanfaatkan teknologi yang semakin maju di era jaringan internet cepat ini. Menurut (James A. O'Brien & Marakas, 2017), TI terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya informasi yang meliputi jaringan dan data, digunakan untuk mengolah dan menyimpan informasi serta dipadukan dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi. DJP selanjutnya membuat program aplikasi berbasis teknologi informasi untuk dukungan peningkatan pelayanan kepada WP. Salah satu aplikasi yang dibuat bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada calon WP adalah pendaftaran WP atau NPWP. Tata cara pendaftaran NPWP sudah diatur pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-38/PJ/2013. DJP sendiri telah melakukan reformasi administrasi perpajakan yaitu dengan modernisasi administrasi perpajakannya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Modernisasi bertujuan memberikan kemudahan kepada calon WP baru yang akan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP melalui sistem *electronic registration* (e-reg).

E-Reg merupakan layanan berbasis TI bagi calon WP untuk melakukan pendaftaran NPWP, pada sistem e-Reg ini tidak hanya untuk pendaftaran WP semata, namun memiliki fungsi lain yaitu, perubahan data WP, pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP). Sistem e-reg ini memudahkan calon WP yang tidak dapat datang ke KPP terdekat

karena memiliki kepentingan dan kesibukan lainnya. WP dapat melakukan pendaftaran sendiri dengan jaringan internet tanpa dibatasi waktu dan tempat. Implementasi layanan e-reg ini mempermudah dan mempersingkat waktu WP maupun fiskus/petugas pajak dalam melaksanakan kewajibannya melayani kewajiban perpajakan WP. Pada tahun 2017 di KPP Malang Selatan menyebutkan bahwa penggunaan sistem e-reg pada tiga tahun terakhir adalah masih rendah yaitu kurang dari 50% dari Untuk itu perlu diketahui minat menggunakan sistem oleh calon WP dari sisi kemudahan dan kemanfaatan penggunaan sistem.

Penelitian kegunaan dan kemudahan terhadap minat menggunakan e-reg dalam paper ini menggunakan bagian dari model Davis (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Model *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk menganalisis dan juga memahami faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam hal ini e-reg serta penggunaannya. Seperti yang diketahui model ini merupakan pengembangan model *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang pada awalnya dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishben (1980). TRA merupakan teori tindakan yang menyebutkan alasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku. Terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi, yaitu faktor persepsi kegunaan dan faktor kedua adalah persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Persepsi kegunaan merupakan ukuran untuk penggunaan teknologi yang dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Davis, 1989). Persepsi kemudahan dijelaskan juga sebagai suatu ukuran individu yang percaya bahwa sistem teknologi yang dengan mudah dapat dipahami dan digunakan tanpa mengeluarkan usaha apapun (*free of effort*). Pada paper hasil penelitian ini persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan digunakan sebagai dasar penyusunan hipotesis pada penggunaan teknologi informasi yang mempengaruhi minat (*intention*) individu dalam menggunakan teknologi informasi. Istilah pengguna yang dimaksudkan adalah calon WP yang mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP selanjutnya untuk teknologi yang dimaksudkan adalah *e-registration*.

Minat menggunakan teknologi adalah sebuah kedekatan terhadap sesuatu aktivitas yang menimbulkan rasa ingin mencoba pada sebuah aktivitas berdasarkan pengamatan sebelumnya, hal ini juga diungkapkan oleh Djamarah (2008) dan Slameto (2010). Minat merupakan kecenderungan terhadap sesuatu, seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang mengemukakan bahwa minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Dukungan juga diberikan oleh Crow & Crow dalam Kasijan (1984) yang menyebutkan faktor-faktor yang mendasari minat adalah faktor dorongan dari dalam, faktor dorongan yang bersifat sosial dan faktor yang berhubungan dengan emosional. Faktor dari dalam adalah berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan, timbulnya minat dari diri seseorang dipercaya bisa didukung oleh adanya motivasi sosial. Motivasi sosial di sini merupakan upaya mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari lingkungan masyarakat di tempat dia berada. Faktor emosional didefinisikan sebagai kegiatan memperlihatkan ukuran intensitas seseorang dalam menanam perhatian terhadap suatu kegiatan atau obyek tertentu. Pada paper ini dimaksud dengan minat adalah keinginan dalam penggunaan teknologi informasi e-reg pada administrasi perpajakan. Minat menggunakan teknologi akan muncul pada saat merasakan adanya manfaat dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi. Minat pengguna teknologi pada paper ini adalah minat penggunaan teknologi seperti contoh sistem e-reg untuk pendaftaran NPWP. Paper ini berusaha mengidentifikasi minat menggunakan sistem dan hal-hal apa saja yang dibutuhkan dalam penerapan sistem yang perlu ditingkatkan untuk sistem yang lebih baik.

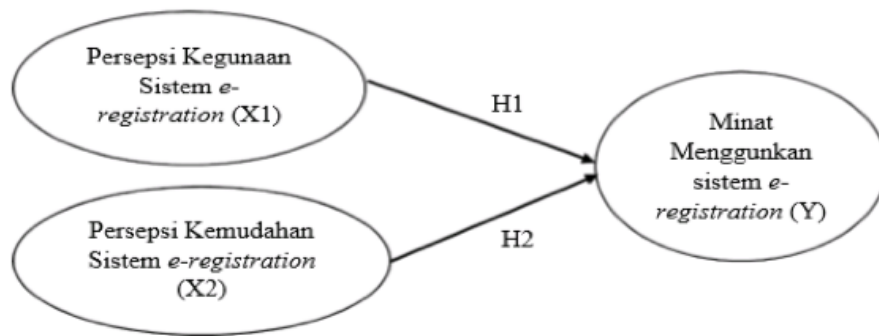
## METODE

Metode yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan pengujian model regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif. Model pengujian digunakan terkait kemudahan dan kemanfaatan penggunaan e-reg. Lokasi penelitian adalah KPP Pratama Malang Selatan. Pemilihan lokasi penelitian dikarenakan dari data yang diperoleh peneliti adalah pada tahun 2014 hingga 2017 terkait tingkat pendaftaran NPWP yang mendaftar secara manual lebih tinggi dibandingkan dengan yang mendaftar secara online. Fakta tersebut menunjukkan tingkat pemanfaatan sistem e-Reg oleh calon WP untuk pendaftaran NPWP masih rendah, sehingga masih sangat diperlukannya rekomendasi tindakan untuk meningkatkan minat dalam penggunaan sistem e-reg. Populasi penelitian mencakup calon WP yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan. Pengambilan Sampel penelitian menggunakan metode *non probability sampling*, pada penelitian ini jumlah sampel adalah 100 orang. Penentuan responden yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, yaitu penentuan responden dengan cara memilih responden yang ditemui saat dilakukan penelitian lapangan, didasarkan atas fakta bahwa tidak diketahuinya populasi responden secara pasti yang akan melakukan pendaftaran NPWP.

Definisi operasional dalam paper ini, adalah:

- Electronic registration (e-reg), adalah layanan yang menggunakan sistem online yang diberikan dan dibuat oleh DJP kepada WP untuk memberikan kemudahan dalam hal pendaftaran diri untuk memperoleh NPWP. Layanan e-reg memudahkan WP mempersingkat waktu dalam melaksanakan kewajibannya. Sistem e-reg terbagi menjadi dua, yaitu sistem dari sisi pengguna WP yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran secara online dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi memproses pendaftaran WP.
- Persepsi Kegunaan atau *Perceived Usefulness* adalah pandangan WP dan kepercayaan WP terhadap pemahaman penggunaan teknologi e-reg akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan bisa menjadi faktor penentu terhadap penerimaan penggunaan sistem informasi yang berbasis teknologi. Pengukuran persepsi kegunaan menggunakan lima indikator pertanyaan (Kulviwat dkk., 2007). Persepsi kegunaan yang akan dibahas adalah mengenai kegunaan sistem e-reg untuk pendaftaran NPWP.
- Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat atau situasi seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem e-reg tidak memerlukan usaha (*free of effort*) atau teknologi e-reg adalah mudah untuk dipahami atau mudah untuk digunakan. Persepsi kemudahan ini adalah persepsi kemudahan penggunaan sistem e-reg untuk pendaftaran NPWP.
- Minat Penggunaan Sistem e-reg adalah kecenderungan konsisten dalam mengamati atau melihat dan merekam beberapa aktivitasnya untuk diingat kembali, minat yang dimaksud adalah minat dalam penggunaan e-reg. Minat penggunaan teknologi akan muncul ketika seseorang merasakan adanya manfaat dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi tersebut. Minat menggunakan e-reg adalah keinginan untuk menggunakan sistem e-reg untuk pendaftaran NPWP.

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah (Sugiyono, 2012). Model hipotesis pada paper ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model hipotesis

Pengujian yang dilakukan meliputi uji validitas dan reliabilitas yaitu pengukuran untuk menentukan tingkat ketepatan (valid) dan tingkatan kepercayaan (reliabilitas). Untuk analisis data digunakan uji asumsi klasik, uji pengaruh dengan regresi linier berganda dan uji hipotesis.

**HASIL DAN DISKUSI**

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan dan membaca faktor apa saja yang mempengaruhi diterimanya penerapan teknologi komputer yaitu software aplikasi penunjang administrasi perpajakan *e-reg*. Penelitian ini menggunakan dasar model konsep yang disusun oleh Davis pada tahun 1989 sebagai alat pengujian penelitian ini, model konsep adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Faktor-faktor pada TAM yang digunakan pada penelitian ini adalah faktor persepsi kegunaan dan faktor persepsi kemudahan. Kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi minat calon WP dalam menggunakan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP. Model analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, jumlah responden adalah berjumlah 100 responden.

Hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Koefisien determinasi ( $R^2$ ); Pengukuran besar pengaruh secara keseluruhan dari variabel (X) terhadap variabel (Y) dapat diukur dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ), dalam hal ini variabel X adalah persepsi kegunaan *e-reg* dan persepsi kemudahan *e-reg*, sedangkan variabel Y adalah minat penggunaan *e-reg*. Jika korelasi determinasi adalah angka nol, maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh pada variabel terikat, dan jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka satu maka variabel bebas semakin mempengaruhi variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Uji koefisien determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 <sup>a</sup>	.547	.538	.899	1.570

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,547 atau sama dengan 54,7%. Dari hasil tersebut maka diketahui bahwa variabel Y yaitu variabel minat calon WP dipengaruhi sebesar 54,7% oleh variabel bebas (X) yaitu persepsi kegunaan (X1) dan persepsi kemudahan (X2) sedangkan 45,3% yang merupakan sisa adalah dipengaruhi



oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Variabel lain tersebut bias berupa persepsi kepercayaan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi persiapan teknologi dan variabel lainnya.

## 2. Pengujian (Uji F)/Simultan

Uji statistik F dilakukan untuk melihat apakah seluruh variabel X dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel Y. Uji F memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika signifikansi F berada dibawah 0,05 maka variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dari pengujian F yang telah dilakukan (Tabel 2) diperoleh F hitung sebesar 58,641 sedangkan F tabel sebesar 3,09, maka disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan *e-reg* memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap F hitung yang lebih besar dari F tabel ( $58,641 > 3,09$ ). Berdasarkan hasil didapatkan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti dengan tingkat kesalahan 5% disimpulkan bahwa kedua variabel bebas yakni persepsi kegunaan e-reg dan persepsi kemudahan e-reg secara bersama-sama mempengaruhi minat menggunakan e-reg, dan dengan demikian H1 diterima.

Tabel 2. Hasil uji statistik F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94,687	2	47,344	58,641	,000 <sup>b</sup>
	Residual	78,313	97	,807		
	Total	173,000	99			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Sistem *e-registration*

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, PersepsiKegunaan

## 3. Pengujian (Uji T )/Parsial

Tabel 3. Hasil uji statistik T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,622	,571		2,839	,006		
	X1	,178	,037	,437	4,854	,000	,575	1,740
	X2	,092	,022	,376	4,174	,000	,575	1,740

a. Dependent Variable: Y

Pada Uji T yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X yang terdiri dari persepsi kegunaan e-reg dan persepsi kemudahan e-reg terhadap variabel Y yaitu minat penggunaan sistem *e-reg*. Hasil Uji T (Tabel 3) memiliki signifikansi 0,05, jika signifikansi t berada dibawah 0,05 maka variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika t hitung menunjukkan nilai lebih besar dibandingkan dengan t tabel, maka koefisien regresi variabel independen adalah signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dan yang telah diolah, maka didapatkan hasil:

1. Persepsi kegunaan *e-reg* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon WP dalam hal penggunaan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,178 yang menunjukkan nilai positif pada persamaan regresi yang berarti apabila semakin tinggi persepsi calon WP terhadap kegunaan sistem *e-reg* maka semakin tinggi minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg*. Nilai *t* hitung yang lebih besar daripada nilai *t* tabel juga menunjukkan persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif/signifikan terhadap minat calon WP dalam penggunaan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon WP dalam menggunakan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,092 yang menunjukkan nilai positif pada persamaan regresinya yang berarti semakin tinggi persepsi calon WP terhadap kemudahan sistem *e-reg* maka akan semakin tinggi juga minat calon WP untuk menggunakan sistem tersebut. Nilai *t* hitung yang lebih besar daripada nilai *t* tabel ( $4,854 > 1,98472$ ) diketahui pula bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif/signifikan terhadap minat calon WP dalam penggunaan sistem *e-reg*.
3. Rendahnya jumlah pengguna sistem *e-reg* di tidak dipengaruhi minat WP dalam menggunakan sistem *e-reg*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa calon WP yang melakukan pendaftaran NPWP sebenarnya memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan sistem *e-reg*.

Sistem *e-reg* dibuat berbasis teknologi informasi ini memiliki tujuan untuk memecahkan sebuah masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan meningkatkan efisiensi dalam melakukan suatu pekerjaan (Sutarman, 2009). Sistem *e-reg* sendiri berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada calon WP dalam hal pendaftaran NPWP. Minat penggunaan sistem *e-reg* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor persepsi kegunaan dan kemudahan. Davis (1989) berpendapat bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap minat sejatinya lebih kuat jika dibandingkan dengan faktor lainnya. Menurut hasil yang diperoleh dari maka dapat dilihat bahwa variabel persepsi kegunaan secara parsial (individu) mempengaruhi minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg*. Hal tersebut dapat dilihat dengan perolehan nilai koefisien regresi variabel persepsi kegunaan yang memiliki nilai positif pada minat penggunaan sistem *e-reg*, pembuktian lainnya adalah nilai signifikansi pada uji *t* yang lebih rendah dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-reg*, berarti semakin calon WP menganggap sistem tersebut berguna yang dalam ini adalah sistem *e-reg* maka akan semakin tinggi juga minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg* dalam pendaftaran NPWP. Davis (1989) mengatakan suatu sistem dianggap berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam hal menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud ialah berupa kemudahan untuk mempelajari, memahami dan juga menggunakan sistem yang dalam hal ini adalah sistem *e-reg* dalam hal pendaftaran NPWP. Menurut hasil yang diperoleh dalam pengujian maka dapat dilihat bahwa variabel persepsi kemudahan secara parsial (individu) mempengaruhi minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg*, hal tersebut dapat dilihat dengan perolehan nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan yang bernilai positif terhadap minat penggunaan sistem *e-reg*. Hal lain yang membuktikan adalah nilai signifikansi pada uji *t* yang lebih rendah dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-reg*. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin calon WP beranggapan

bahwa sistem *e-reg* tersebut mudah, maka akan semakin tinggi pula minat calon WP untuk menggunakan sistem tersebut untuk pendaftaran NPWP.

Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama memiliki pengaruh minat penggunaan sistem *e-reg*, pembuktian lain adalah dengan nilai koefisien determinasi yang cukup tinggi yakni sebesar 54,7 %. Kenyataannya para responden masih menggunakan cara lama dan bersifat manual yaitu tetap datang ke kantor untuk mendaftarkan diri sebagai WP dan mendapatkan NPWP, maka dari itu disimpulkan bahwa selain faktor persepsi kegunaan dan faktor persepsi kemudahan terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan rendahnya pemakaian sistem *e-reg*.

Hasil penelitian dalam paper ini sejalan dengan Thompson dkk., (1991), dinyatakan bahwa kesesuaian tugas, faktor sosial berhubungan positif kuat terhadap pemanfaatan teknologi komputer atau PC dan kompleksitas berhubungan negatif signifikan. Dalam hal ini *e-reg* memiliki hubungan yang kuat dengan kesesuaian fungsi sistem administrasi pendaftaran pajak dan menolak adanya sistem yang rumit dalam pemanfaatannya sesuai dengan pernyataan bahwa kondisi yang memfasilitasi berhubungan negatif lemah terhadap pemanfaatan teknologi yang berupa personal komputer. Hasil penelitian pemanfaatan *e-reg* juga sejalan pula dengan yang dilakukan Venkatesh dkk., (2003) yaitu hasil hubungan positif signifikan pemanfaatan sistem *e-reg*, kemudahan dan faktor sosial lingkungan terhadap minat pemanfaatan teknologi baru yaitu *e-reg* dan adanya hubungan positif signifikan minat pemanfaatan sistem dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaannya. Faktor lain yang menyebabkan rendahnya minat pemakaian sistem *e-reg* adalah faktor sosial, faktor pendidikan terakhir, dan pengaruh kondisi lainnya. Faktor sosial dalam sistem *e-reg* diartikan sebagai tingkatan seorang individu menganggap bahwa orang lain dapat menyakinkan dirinya harus menggunakan sistem *e-reg* sebagai sistem baru. Lingkungan masyarakat calon WP merupakan faktor sosial, dan faktor tersebut akan menentukan keberhasilan pemanfaatan SI berbasis TI yang dalam hal ini adalah sistem *e-reg*. Kurangnya pemakaian sistem *e-reg* dalam kegiatan pendaftaran NPWP dapat dipengaruhi oleh faktor sosial, dimana faktor sosial dilihat dari kurangnya dukungan orang-orang sekitar para responden sehingga responden tetap tidak menggunakan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP walaupun responden merasa bahwa sistem *e-reg* tersebut berguna, memudahkan, dan juga merasa berminat. Faktor pendidikan terakhir dapat dikatakan sebagai faktor lain yang menyebabkan kurangnya pemakaian responden terhadap sistem *e-reg*. Pendidikan didefinisikan sebagai proses pembelajaran pada pengetahuan, penguasaan keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diterapkan dari satu generasi ke generasi melalui kegiatan pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan akan sistem *e-reg* dapat mempengaruhi seseorang dalam pemakaian sistem, ketika seseorang kurang diberikan pengetahuan dan pembelajaran tentang sistem *e-reg* maka seseorang tersebut minim penguasaan yang berdampak enggan untuk menggunakan meskipun berminat. Minimnya penguasaan dalam pemakaian dapat menyebabkan seseorang memutuskan untuk enggan memakai sistem tersebut. Faktor selanjutnya yang dapat menyebabkan responden enggan memakai sistem *e-reg* adalah kondisi lain. Kondisi lain adalah masih adanya pilihan yang diberikan oleh KPP kepada responden dalam memilih pendaftaran NPWP. Pilihan tersebut adalah cara manual yakni datang langsung ke KPP yang membawahi alamat responden atau dengan cara online yakni memakai sistem *e-reg*. Dengan adanya pilihan tersebut dapat menyebabkan responden berfikir dua kali dalam mengambil keputusan untuk memakai sistem *e-reg* dan keputusan yang diambil responden juga dapat dipengaruhi oleh faktor kebiasaan. Faktor kebiasaan ini dapat mempengaruhi responden memutuskan untuk memakai sistem karena responden melihat kebiasaan di lingkungan sekitarnya yang masih banyak kegiatan pendaftaran NPWP masih dengan cara manual yaitu datang langsung ke KPP. Walaupun



responden merasa sistem *e-reg* bermanfaat, memudahkan, dan merasa berminat namun responden enggan memakai sistem tersebut karena adanya keinginan untuk mempertahankan kebiasaan yang ada yaitu dengan memakai cara manual.

## KESIMPULAN

Semakin calon WP menganggap sistem tersebut berguna yang dalam ini adalah sistem *e-reg* maka akan semakin tinggi juga minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg* dalam pendaftaran NPWP. Semakin calon WP menganggap sistem tersebut berguna yang dalam ini adalah sistem *e-reg* maka akan semakin tinggi juga minat calon WP untuk menggunakan sistem *e-reg* dalam pendaftaran NPWP. Adanya fenomena kurangnya pemakaian sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP yang dipengaruhi oleh faktor sosial, dimana faktor sosial dilihat dari kurangnya dukungan orang-orang sekitar sehingga calon WP tetap tidak menggunakan sistem *e-reg* untuk pendaftaran NPWP walaupun merasa bahwa sistem *e-reg* tersebut berguna, memudahkan, dan juga merasa berminat. Faktor pendidikan terakhir dapat dikatakan sebagai faktor lain yang menyebabkan kurangnya pemakaian sistem *e-reg*. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Faktor kebiasaan mempengaruhi tindakan untuk memakai sistem karena melihat kebiasaan di lingkungan sekitar masih banyak yang melakukan pendaftaran NPWP dengan cara manual yaitu datang langsung ke KPP. Dengan demikian, walaupun responden merasa sistem *e-reg* bermanfaat, memudahkan, dan merasa berminat tetapi responden tetap enggan memakai sistem tersebut karena responden mempertahankan kebiasaan yang ada yakni dengan memakai cara manual.

## REFERENSI

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*.
- Djamarah, S. B. (2008). *Psikologi belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- James A. O'Brien, & Marakas, G. M. (2017). *Management information systems Tenth Edition*. In *McGraw-Hill Irwin*.
- Kulviwat, S., Bruner, G. C., Kumar, A., Nasco, S. A., & Clark, T. (2007). Toward a unified theory of consumer acceptance technology. *Psychology and Marketing*. <https://doi.org/10.1002/mar.20196>
- Rahayu, S. K. (2010). *Administrasi perpajakan*. Jakarta: Erlangga
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2016). *Fundamentals of Information Systems, Eighth Edition*.
- Slameto. (2010). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutarman. (2009). *Pengantar teknologi informasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Thompson, R., Christopher, A., & Howell, J. (1991). Personal computing : toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*. March 1991.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). Technology acceptance model - research. *MIS Quarterly*. 27(3), 425-478. <http://dx.doi.org/10.2307/30036540>