

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E-FILING PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

Pipit Fitri Rahayu

Dosen Tetap Universitas Tridianti Palembang

E-mail : vvt_123pi@yahoo.co.id

Info Artikel :	ABSTRACT
Diterima 10 Maret 2017 Direview 28 April 2017 Disetujui 15 Mei 2017	<p>Purpose - The purpose of this research was the factors that influence behavior individual taxpayer in using e-filing.</p> <p>Design/methodology - This research used primary data obtained from questionnaires. The sample used were the individual taxpayer in the Tax Office Pratama Palembang Ilir Timur that using e-filing. The amount sample of individual taxpayer in this research were 390, but the amount of questionnaires that can processed is 152. The sampling technique used was random sampling. The data analysis technique used was the Sturctural Equation Model (SEM) analysis test by using SmartPLS software version 3.0.</p> <p>Findings – The research showed that the complexity of e-filing has a significant positive to perceived usefulness of e-filing, complexity of e-filing has not significant to behavior individual taxpayer in using e-filing, ease of use e-filing has not significant to behavior individual taxpayer in using e-filing, ease of use e-filing has a significant positive to perceived usefulness of e-filing, ease of use e-filing has a significant behavior individual taxpayer in using e-filing, perceived usefulness of e-filing has a significant positive to behavior individual taxpayer in using e-filing.</p>
<hr/> Keywords : Perceived Usefulness of E-filing Complexity of E-filing Ease of Use E-filing Security and Privacy E-filing	

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara sedang berkembang yang membutuhkan dana untuk membiayai pengeluarannya. Berbagai keperluan pemerintah dan pembangunan, antara lain untuk membayar gaji pegawai negeri, pembangunan fasilitas-fasilitas

umum seperti jembatan, terminal, dana untuk keamanan, dan fasilitas untuk kesehatan. Pengeluaran pemerintah tersebut, dibiayai oleh sumber penerimaan negara terbesar yaitu pajak.

Menurut Undang-Undang No.28 tahun 2007 dalam buku Suhartono dan

Ilyas (2010), pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang, baik dari orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Membayar pajak merupakan kewajiban sekaligus wujud wajib pajak yang secara bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan guna menopang pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Indonesia sendiri merupakan sistem dalam sistem perpajakan, dimana wajib pajak menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Dalam hal ini dikenal dengan *Self Assessment System*. Menurut Suhartono dan Ilyas (2010) *Self Assessment System* yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai ketentuan undang-undang perpajakan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar.

Dalam sistem ini, fiskus hanya berperan mengawasi jalannya administrasi perpajakan. Contohnya,

dengan meneliti apakah SPT (Surat Pemberitahuan) telah diisi dengan lengkap dan disertai lampiran. Fiskus dituntut untuk meneliti kebenaran perhitungan dan penulisan SPT. Sehingga untuk mengetahui kebenaran data yang ada dalam SPT maka fiskus harus melakukan pemeriksaan. Namun, konsekuensi logis dari penerapan sistem *self assessment* menyebabkan tidak semua wajib pajak melaporkan SPT yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Dalam melakukan dan menjalankan administrasi perpajakan seringkali ditemui kendala administrasi yang dilakukan secara manual terutama pada saat sistem pelaporan, seperti beban administrasi yang besar bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan penerimaan, pengelolaan dan pengiriman SPT di sepanjang tahun, dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data SPT ke Kantor Pelayanan Pajak, perekaman data yang membutuhkan sumber daya manusia yang banyak sehingga akan memperlambat pelayanan lainnya, sering kali terjadi kesalahan pada saat pengisian dan perhitungan SPT (Surat Pemberitahuan).

Untuk mengatasi kendala diatas dan dalam rangka penyempurnaan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 yang bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* (Laihad, 2013).

Sistem *e-filing* yang dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam perjalanannya semakin meningkat. Meskipun penerapannya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun sistem *e-filing* tersebut

belum diterapkan oleh semua wajib pajak di kota Palembang. Hal ini disebabkan karena masih ada wajib pajak yang awam yang mengakibatkan mereka kurang memahami suatu sistem yang baru, sehingga wajib pajak masih enggan untuk menggunakan sebuah sistem baru tersebut atau dalam hal ini adalah *e-filing*. Sehingga berdasarkan fakta tersebut, menarik kiranya untuk diteliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, artinya penelitian yang dilakukan adalah menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka). Sedangkan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2009).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data

primer, dimana data dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan didapat langsung dari responden pada saat penelitian berlangsung. Sedangkan sumber data diperoleh berdasarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden yaitu wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang menggunakan sistem *e-filing* hingga Maret 2017 untuk tahun pajak 2016. Alasan penelitian pada wajib pajak orang pribadi dikarenakan wajib pajak orang pribadi lebih banyak yang telah menggunakan *e-filing*.

Dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2009) skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur. Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner

berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert, sehingga pengukurannya akan digolongkan kedalam lima kategori yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor nilai 1 (satu), Tidak Setuju (TS) dengan skor nilai 2 (dua), Kurang Setuju (KS) dengan skor nilai 3 (tiga), Setuju (S) dengan skor nilai 4 (empat), dan Sangat Setuju (SS) dengan skor nilai 5 (lima). Oleh karena itu ada tingkatan yang dimaksudkan dalam skor tersebut maka tipe jenis data yang dipilih adalah data ordinal.

1. Evaluasi Model

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan uji persamaan struktural berbasis *variance (Partial Least Square)* menggunakan software *Smart PLS 3.0*. Semua variabel laten dalam PLS terdiri dari:

1) Outer Model

Evaluasi model pengukuran terdiri dari uji validitas konstruk dan uji reliabilitas (Ghozali, 2014).

2) Inner Model

Model Struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen dan uji *t* serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

2. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang menyangkut pengaruh suatu konstruk terhadap konstruk yang lain diketahui

dengan melihat nilai t-statistik dan nilai probabilitas (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. *Outer Model* dengan *Convergent Validity*

Tabel 1
Nilai *loading factor* dari setiap indikator Sebelum Estimasi

No.	Variabel Laten	Indikator	
		Simbol	Nilai <i>Loading Factor</i>
1.	Perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> (PWP)	PWP1	0.658
		PWP2	0.676
		PWP3	0.800
		PWP4	0.801
		PWP5	0.810
		PWP6	0.819
		PWP7	0.675
		PWP8	0.769
		PWP9	0.717
		PWP10	0.562
2.	Persepsi kegunaan <i>e-filing</i> (PKE)	PKE1	0.845
		PKE2	0.820
		PKE3	0.787
		PKE4	0.788
		PKE5	0.581
		PKE6	0.720
		PKE7	0.666
		PKE8	0.585
		PKE9	0.766
		PKE10	0.826
		PKE11	0.763
3.	Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i> (KPE)	KPE1	0.892
		KPE2	0.867
		KPE3	0.840
		KPE4	0.809
		KPE5	0.884
		KPE6	0.833
		KPE7	0.856
		KPE8	0.806
		KPE9	0.826
		KPE10	0.704
4.	Kerumitan <i>e-filing</i> (KE)	KE1	<u>-0.172</u>
		KE2	<u>0.300</u>
		KE3	<u>-0.088</u>
		KE4	0.825
		KE5	0.725
		KE6	0.607
		KE7	0.775
5.	Keamanan dan kerahasiaan <i>e-filing</i> (KKE)	KKE1	0.744
		KKE2	0.702
		KKE3	0.747
		KKE4	<u>0.475</u>
		KKE5	0.631
		KKE6	<u>0.584</u>
		KKE7	0.600
		KKE8	0.767

		KKE9	0.744
		KKE10	0.812
		KKE11	0.660

Sumber: Data yang diolah

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai dari *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Parameter yang perlu diperhatikan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,5 dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) di atas 0,5. Namun, apabila terdapat nilai *loading factor* dibawah 0,5 maka dilakukan re-estimasi kembali dengan membuang indikator atau item yang tidak valid (Ghozali, 2015).

Kalkulasi data dilakukan dengan metoda algoritma PLS untuk mendapatkan nilai *loading factor* dan hasilnya seperti terlihat pada tabel 1 berikut dimana hasil menunjukkan variabel kerumitan *e-filing* (KE) ditemukan nilai *loading factor* dengan indikator KE1, KE2, dan KE3 dibawah 0,5. Nilai ini tidak memenuhi uji validitas konvergen. Kecilnya nilai *loading factor* ini besar kemungkinan disebabkan karena adanya bias pada

pertanyaan kuesioner yang diberikan pada responden. Indikator KE1, KE2, dan KE3 harus dikeluarkan (*drop*) dari konstruk KE untuk selanjutnya di estimasi kembali tanpa mengikutsertakan indikator KE1, KE2, dan KE3.

Dari tabel diatas, variabel kerumitan *e-filing* (KE) ditemukan nilai *loading factor* dengan indikator KE1, KE2, dan KE3 dibawah 0,5. Nilai ini tidak memenuhi uji validitas konvergen. Kecilnya nilai *loading factor* ini besar kemungkinan disebabkan karena adanya bias pada pertanyaan kuesioner yang diberikan pada responden. Indikator KE1, KE2, dan KE3 harus dikeluarkan (*drop*) dari konstruk KE untuk selanjutnya di estimasi kembali tanpa mengikutsertakan indikator KE1, KE2, dan KE3.

Langkah selanjutnya adalah melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*) atau Rata-rata Varians yang ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Nilai AVE (*Average Variance Extracted*)

Konstruk	AVE	Keterangan
PWP (Perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>)	0.537	Valid
PKE (Persepsi kegunaan <i>e-filing</i>)	0.556	Valid
KPE (Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i>)	0.695	Valid

KE (Kerumitan <i>e-filing</i>)	0.329	Tidak Valid
KKE (Keamanan dan Kerahasiaan <i>e-filing</i>)	0.470	Tidak Valid

Sumber : Data yang diolah

Setelah indikator pada variabel kerumitan *e-filing* dikeluarkan yaitu indikator KE1, KE2, dan KE3 ternyata tidak semua nilai AVE memiliki nilai diatas 0.5, nilai tersebut ditemukan pada konstruk keamanan dan kerahasiaan *e-filing* (KKE) sehingga perlu dilakukan pengujian kembali

dengan mengeluarkan nilai yang paling kecil pada variabel keamanan dan kerahasiaan *e-filing* (KKE) yaitu indikator KKE4, KKE6, dan KKE7. Adapun hasil yang didapat setelah dikeluarkannya kedua indikator tersebut yaitu KKE4, KKE6, dan KKE7 dapat dilihat pada table 3 berikut:

Tabel 3
Nilai AVE (Average Variance Extracted) Sesudah Estimasi

Konstruk	AVE	Keterangan
PWP (Perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>)	0.538	Valid
PKE (Persepsi kegunaan <i>e-filing</i>)	0.556	Valid
KPE (Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i>)	0.695	Valid
KE (Kerumitan <i>e-filing</i>)	0.785	Valid
KKE (Keamanan dan Kerahasiaan <i>e-filing</i>)	0.511	Valid

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa semua konstruk memiliki nilai AVE diatas 0.5, hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi persyaratan uji validitas konvergen.

2) Outer Model dengan Composite Reliability

Outer model juga dilihat dari *Composite Reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk atau variabel dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4
Nilai Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Sebelum Estimasi	Sesudah Estimasi	
Perilaku wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> (PWP)	0.920	0.920	Reliabel
Persepsi kegunaan <i>e-filing</i> (PKE)	0.931	0.931	Reliabel
Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i> (KPE)	0.958	0.958	Reliabel

Kerumitan <i>e-filing</i> (KE)	0.653	0.936	Reliabel
Keamanan dan kerahasiaan <i>e-filing</i> (KKE)	0.905	0.903	Reliabel

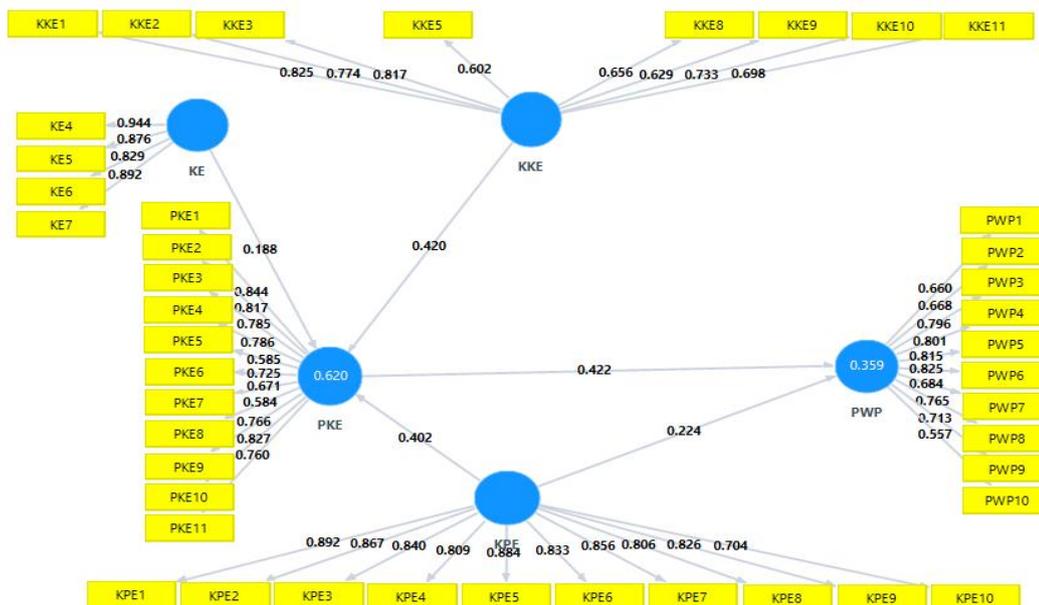
Sumber : Data yang diolah

Dari tabel diatas, dapat dilihat nilai *Composite Reliability* untuk masing-masing konstruk sebelum estimasi yaitu Perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (PWP) 0.920, Persepsi kegunaan *e-filing* (PKE) 0.931, Kemudahan penggunaan *e-filing* (KPE) 0.958, Kerumitan *e-filing* (KE) 0.653, dan Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* (KKE) 0.905.

Setelah dilakukan re-estimasi dengan mengeliminasi indikator yang tidak valid dan reliabel, maka didapat *Composite Reliability* pada variabel Perilaku wajib pajak dalam

menggunakan *e-filing* (PWP) 0.920, Persepsi kegunaan *e-filing* (PKE) 0.931, Kemudahan penggunaan *e-filing* (KPE) 0.958, Kerumitan *e-filing* (KE) 0.936, dan Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* (KKE) 0.903. Sehingga hasil yang didapat sebelum estimasi maupun setelah estimasi diketahui bahwa nilai semua konstruk lebih besar dari 0.6. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk reliabel.

Model diagram jalur setelah penilaian *outer model* disajikan pada gambar 1 berikut:



Sumber: Data yang diolah

Gambar 1. Model Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-filing*

3) Pengujian *Inner Model (Structural Model)*

Koefisien Determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *R-Square*

adalah untuk menjelaskan variansi pada konstruk dependen. Nilai *R-Square* dapat dilihat pada table 5 berikut:

Tabel 5
Nilai *R-Square*

Variabel	R-Square
PWP	0.371
PKE	0.510
KPE	-
KE	-
KKE	-

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel diatas, konstruk Persepsi Kegunaan *E-filing* (PKE) mempunyai variansi yang dapat dijelaskan oleh konstruk Kemudahan Penggunaan *E-filing* (KPE), Kerumitan *E-filing* (KE), dan Keamanan dan Kerahasiaan *E-filing* (KKE) sebesar 51% sedangkan 49% dijelaskan oleh faktor yang lain.

Konstruk Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing* (PWP) yang mempunyai variansi yang dapat dijelaskan oleh konstruk Persepsi Kegunaan *E-filing* (PKE) dan Kemudahan Penggunaan *E-filing* (KPE) sebesar 37,1% sedangkan

62.9% dijelaskan oleh faktor lain. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa model memiliki derajat kecocokan yang buruk.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dapat dilihat nilai t-statistik setelah dilakukan pengolahan data. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah apabila nilai t melebihi nilai t-tabel ($\alpha=0.5$) sebesar 1,96 dan kesesuaian pengaruh hipotesis (negatif atau positif), maka hipotesis akan diterima atau menolak hipotesis nol (H_0). Hasil estimasi statistik dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6
Estimasi Parameter dan Uji Signifikansi Path

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standar Error	T-Statistik	Hipotesis	Terima /Tolak
KE -> PKE	0.173	0.179	0.050	3.484	H1	Terima

KE -> PWP	-0.037	-0.034	0.065	0.562	H2	Tolak
KKE -> PWP	0.134	0.155	0.106	1.267	H3	Tolak
KPE -> PKE	0.659	0.659	0.044	15.147	H4	Terima
KPE -> PWP	0.191	0.186	0.92	2.078	H5	Terima
PKE -> PWP	0.371	0.364	0.105	3.535	H6	Terima

Sumber : Data yang diolah

Pengaruh Kerumitan *E-filing* Terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara kerumitan *e-filing* terhadap persepsi kegunaan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 17,3% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* KE → PKE dengan nilai 0,173) dan signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 3,484 (diatas 1,96), sehingga hasil penelitian ini menerima hipotesis alternatif pertama (H1). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan kerumitan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang menggunakan *e-filing* tidak merasakan manfaat dari sistem tersebut. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang masih awam tidak memiliki kemampuan dan pemahaman mengenai *e-filing* dan menganggap *e-filing* sulit untuk dipahami. Oleh karena

itu wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa dan tidak memiliki pengalaman, sehingga wajib pajak tersebut menganggap bahwa untuk mempelajari suatu sistem yang baru akan menyita waktu mereka. Selain itu, koneksi jaringan yang lambat bahkan terputus sehingga ketika wajib pajak akan mengupload data SPT dengan *e-filing* maka wajib pajak harus mengulanginya dari awal. Hal ini disebabkan karena banyaknya wajib pajak yang melaporkan SPT pada batas waktu yang ditentukan. sehingga meskipun adanya *e-filing* wajib pajak tidak merasakan manfaat dari sistem tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gardner and Amoroso (2004), Igbaria, Guimaraes, and Davis (1995), dan Chau and Hu (2001).

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori atribusi

dengan menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* ditentukan oleh kekuatan internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti kesulitan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi informasi baru yang dalam hal ini adalah *e-filing*.

Pengaruh Kerumitan *E-filing* Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara kerumitan *e-filing* terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh negatif sebesar 3,7% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* KE → PWP dengan nilai - 0.037) tetapi tidak signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 0.562 (dibawah 1,96) sehingga hasil penelitian ini menolak hipotesis kedua (H2). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan kerumitan *e-filing* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kerumitan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa meskipun wajib pajak

menganggap *e-filing* sulit untuk dipahami namun penyampaian SPT melalui *e-filing* sudah menjadi kewajiban bagi wajib pajak saat ini. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) dan Chau and Hu (2001). Semakin tinggi tingkat kerumitan maka akan semakin rendah pula intensitas penggunaannya.

Hasil penelitian ini juga memberikan dukungan terhadap teori atribusi dengan menjelaskan perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* karena adanya kemampuan wajib pajak untuk menggunakan suatu sistem tersebut.

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan *E-filing* Terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara keamanan dan kerahasiaan *e-filing* terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 13,4% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* KKE → PWP dengan nilai 0.134) tetapi tidak signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 1,267 (dibawah 1,96) sehingga hasil penelitian ini menolak hipotesis kedua (H3). Berdasarkan hasil penelitian ini

dapat disimpulkan keamanan dan kerahasiaan *e-filing* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan *e-filing* tidak terbukti berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, hal ini bisa saja terjadi karena disebabkan adanya kepercayaan yang tinggi pada sistem yang digunakan oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014), Firmawan dan Marsono (2009), Wowor, Morasa, dan Elim (2014), dan Moorthy, Suhaily, Suhaili, Syazwani, and Chelliah (2014). Ketidaktahuan wajib pajak tentang keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan sistem informasi karena pengguna beranggapan penyedia layanan sistem sudah bertanggung jawab penuh atas keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak.

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori *task technology fit* (TTF) yang digunakan untuk mengukur kemampuan suatu teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas yang didukung

dengan adanya fungsi dari teknologi tersebut. Dengan kata lain teknologi dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan *E-filing* Terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap persepsi kegunaan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 65,9% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* KPE → PKE dengan nilai 0.659) dan signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 15,147 (diatas 1,96) sehingga hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua (H4). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* mempengaruhi persepsi kegunaan *e-filing*. Apabila wajib pajak merasa dengan menggunakan *e-filing* akan memudahkan mereka dalam melaporkan SPTnya maka akan menimbulkan persepsi kegunaan pada wajib pajak bahwa *e-filing* itu memiliki kegunaan dalam pelaporan pajak.

Sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat menganggap bahwa dengan adanya sistem ini dapat menghemat waktu mereka karena tidak perlu datang dan mengantri di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Sehingga *e-filing* dirasakan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPTnya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Cakmak, Benk, and Budak (2011), Gardner and Amoroso (2004), Davis, Bagozi and Marshaw (1989), Lu, Huang, and Lo (2010), Lee, Park and Ahn (2001), Azmi and Bee (2010), Jimantoro dan Tjondro (2014), Wibisono dan Toly (2014), dan Laihad (2013).

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa besar tingkat kemudahan sistem, maka wajib pajak akan merasakan kegunaan dari sistem tersebut yang dalam hal ini adalah *e-filing*.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan *E-filing* Terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara kemudahan penggunaan *e-*

filing terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 19,1% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* KPE → PWP dengan nilai 0.191) dan signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 2,078 (diatas 1,96) sehingga hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua (H5). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* karena tampilan *e-filing* jelas dan mudah dibaca sehingga mudah bagi wajib pajak untuk memahami langkah-langkah pengisian SPT. Dengan kemudahan yang diberikan *e-filing* maka wajib pajak akan berkeinginan untuk menggunakan sistem tersebut bahkan wajib pajak akan menggunakannya secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014), Lie dan Sadjarto (2013), Gardner and Amoroso (2004), Desmayanti (2012), Firmawan dan

Marsono (2009), Lee, Park, and Ahn (2001), Kamarulzaman dan Azmi (2010), Moorthy, et.al (2014), Azmi and Bee (2010), dan Laihad (2013).

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa semakin mudah dalam menggunakan *e-filing*, maka semakin besar keinginan wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut.

Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-filing* Terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-filing*

Hasil uji terhadap parameter antara persepsi kegunaan *e-filing* terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 37,1% (yaitu berdasarkan nilai *original sample* PKE → PWP dengan nilai 0.371) dan signifikan pada ($\alpha=0,05$) dengan nilai statistik 3,535 (diatas 1,96) sehingga hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua (H6). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan Persepsi Kegunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi kegunaan yang

diterima oleh pengguna *e-filing* (wajib pajak), maka akan mendorong wajib pajak tersebut untuk menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu, kegunaan suatu sistem harus terus ditingkatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak karena hal tersebut dapat meningkatkan pengguna *e-filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Cakmak, Benk, and Budak (2011), Lie dan Sadjiarto (2013), Wibisono dan Toly (2014), Gardner and Amoroso (2004), Lee, Park, and Ahn (2001), Moorthy, et.al (2014), Jimantoro dan Tjondro (2014), Firmawan dan Marsono (2009), Laihad (2013), Desmayanti (2012), dan Azmi and Bee (2010).

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa semakin berguna suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak wajib pajak yang berkeinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Dengan kata lain semakin tinggi kegunaan dari *e-filing* maka akan mengurangi ketidakpuasan yang ada dalam penggunaan *e-filing*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan analisis *Structural*

Equation Model dengan metode *Partial Least Square* dan analisis deskriptif dari jawaban responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perilaku penerimaan wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain yaitu:

a. Kerumitan *E-filing*

1) Kerumitan *e-filing* mempengaruhi persepsi kegunaan *e-filing*. Wajib pajak yang tidak memiliki kemampuan dan pemahaman mengenai *e-filing* akan menganggap *e-filing* sulit untuk dipahami. Dan mereka akan mempersepsikan *e-filing* tidak berguna baginya dalam melaporkan SPT.

2) Kerumitan *e-filing* tidak mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Meskipun wajib pajak menganggap *e-filing* sulit untuk dipahami namun penyampaian SPT melalui *e-filing* sudah menjadi kewajiban bagi wajib pajak orang pribadi saat ini.

b. Keamanan dan Kerahasiaan *E-filing*

Keamanan dan kerahasiaan *e-filing* tidak terbukti berpengaruh

terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, hal ini bisa saja terjadi karena disebabkan adanya kepercayaan yang tinggi pada sistem yang digunakan oleh wajib pajak.

c. Kemudahan Penggunaan *E-filing*

1) Kemudahan penggunaan *e-filing* mempengaruhi persepsi kegunaan *e-filing*. Wajib pajak menganggap *e-filing* mudah digunakan dan memiliki banyak manfaat baginya karena bagi wajib pajak itu sendiri penggunaan *e-filing* dapat menghemat waktu sehingga mereka tidak perlu datang dan mengantri ke KPP tempat wajib pajak terdaftar.

2) Kemudahan penggunaan *e-filing* mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* karena *e-filing* memiliki tampilan yang jelas dan memiliki fitur yang membantu sehingga *e-filing* mudah dimengerti oleh wajib pajak yang menggunakannya.

d. Persepsi Kegunaan *E-filing*

Persepsi kegunaan *e-filing* mempengaruhi perilaku wajib pajak. WP yang merasakan manfaat sistem *e-filing*, seperti

dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, dapat meningkatkan performa pelaporan pajak, serta dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak maka wajib pajak tersebut akan berkeinginan untuk terus menggunakan sistem *e-filing*. Dengan merasakan manfaat dari sistem *e-filing* tersebut maka wajib pajak akan merasa senang dan akhirnya berupaya untuk selalu mencoba menggunakan *e-filing* untuk pelaporan SPTnya.

2. Hasil penilaian wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak menganggap *e-filing* mudah digunakan. Perasaan mudah dirasakan karena wajib pajak telah mengetahui cara penggunaannya. Setelah mengetahui cara menggunakannya, wajib pajak merasa kemudahan sistem *e-filing* tersebut. Selain itu sistem *e-filing* dirasa berguna untuk membantu wajib pajak dalam pelaporan pajaknya. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar wajib pajak dapat menerima sistem *e-filing*. Tetapi, bagi wajib pajak

yang belum terbiasa menggunakan sistem tersebut maka mereka akan mempersepsikan bahwa sistem *e-filing* rumit untuk digunakan, pada umumnya wajib pajak yang menganggap bahwa *e-filing* itu rumit adalah wajib pajak yang berusia diatas 40tahun dengan alasan bahwa mereka tidak biasa menggunakan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Anna Che., and Bee, Ng Lee. 2010. The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. *Electronic Journal of Government*, Vol. 8 Issue 1 2010, pp.13-22. ISSN 1479-439X.
- Cakmak, Ahmet Ferda., Benk, S., dan Budak, T. 2011. The Acceptance of Tax Office Automation System (VEDOP) By Employees: Factorial Validation of Turkish Adapted Technology Acceptance Model (TAM). *International Journal of Economics and Finance*, Vol. 3 No. 6, November 2011, p.107-116.
- Chau, Patrick Y.K., and Hu, Paul J. 2002. *Examining a Model of Information Technology Acceptance by Individual Professionals: An Exploratory Study*. *Journal of Management Information System*, Vol. 18, No. 4, pp. 191-229
- Davis, Fred D. 1986. A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. *B.S., Industrial Engineering*, Wayne State University.

- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*; Sep 1989;13, 3; ABI/INFORM Global pg. 319.
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., and Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models. *Management Science*. Vol. 35 No. 8, August 1989, pp.982-1003.
- Desmayanti, Esy., dan Zulaikha. 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang), *Diponegoro Journal Of Accounting* Vol. 1 No. 1, Tahun 2012, hal 1-12.
- Firmawan, Frimario., dan Marsono, 2009, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (System Usage) (Studi Empiris pada Nasabah Bank Mandiri), *Jurnal Akuntansi & Auditing*, Vol. 5 No. 2 Mei 2009, hal 164-180.
- Gardner, C., and Amoroso, D. L. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Ghozali, Imam, 2014, Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square, *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2015, Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, ISBN. 9797043002, *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Goodhue, Dale L., and Thompson, Ronald L. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, pp. 213-236.
- Handayani, Rini, 2007, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di BEI), *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 2, November 2007:76-87.
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). "Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model". *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87-114.
- Ikhsan, Arfan., dan Ishak, Muhammad, 2005, Akuntansi Keperilakuan, *Salemba Empat*, Jakarta.
- Ilias, A., Razak, M. Z. A., and Yasoa, M. R. 2009. Taxpayers Attitude In Using E-Filing System: Is There Any Significant Difference Among Demographic Factors?, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol. 14 No. 1 April 2009.
- Jimantoro, Christina., dan Tjondro, Elisa, 2014, Analisis Niat Pengguna E-filing Di PT "X" dan PT "Y" Surabaya Dengan Structural Equation Modeling, *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No. 2, 2014.
- Kamarulzaman, Yusniza., and Azmi, Anna A. Che. 2010. Tax E-filing Adoption in Malaysia: A Conceptual Model, *Journal of E-Government Studies and Best Practices*.
- Laihad, Risal. C. Y, 2013, Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado, Vol. 1 No. 3

- September 2013, Hlm 44-51, ISSN 2303-1174.
- Lee, Dongwon., Park, Jinsoo., and Ahn, Joong-Ho, 2001, On The Explanation factors Affecting E-Commerce Adoption, *International Conference on Information Systems (ICIS) 2001 Proceedings*, Paper 14.
- Lie, I., dan Sadjiarto, A, 2013. Faktor-Fakto Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing, *Tax & Accounting Review*, Vol. 3 No. 2 2013.
- Lu, Cheng-Tsung., Huang, Shaio-Yan., and Lo, Pang-Yen, 2010, An Empirical Study of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB, *African Journal of Business Management*, Vol. 4(5), pp. 800-810, May 2010, ISSN 1993-8233.
- Lubis, Arfan I, 2010, Akuntansi Keperilakuan. *Salemba Empat*, Jakarta.
- Moorthy, M. Krishna., Suhaily, A., Suhaili., Syazwani, Maisarah., and Chelliah, M. K. 2014. E-Filing Behaviour among Academics In Perak State in Malaysia. *Technology and Investment*, 5: 79-94, May 2014.
- Robbin., and Judge, 2008, Perilaku Organisasi, Edisi ke-12, *Salemba Empat*, Jkarta.
- Rose, Janelle., and Fogarty, Gerard, 2006, Determinants of Perceives Usefulness and Perceives Ease of Use in The Technology Acceptance Model: Senior Consumers Adoption of Self-Service Banking Technologies, Academy od World Business, *Marketing and Management Development Conference Proceedings*, Volume 2, No. 10, July 2006.
- Suhartono, Rudy., dan Ilyas, W. B, 2010, Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), *Salemba Empat*, Jakarta.
- Wibisono, Lisa, T., dan Toly, A. A, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 4 No. 1, 2014.
- Wowor, R. A., Morasa, J., dan Elim, I, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing, *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3 September 2014, Hal. 1340-1349, ISSN. 2303-1174.