

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Surakarta)

Mujiyati^{1*}, Septiyara Wahyunintyas²

¹Prodi Akuntansi/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta

² Prodi Akuntansi/Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah)

*Email: mujiyati@ums.ac.id

Abstrak

Keywords:

Intensity; Tax
Player; e-Filing;
Technology Acceptance
Model (TAM)

This study aims to determine the factors that influence the intensity of the behavior of taxpayers to use e-filing taxpayers, especially individuals in the city of Surakarta. The variables used in this study are the dependent variable, namely the intensity of the behavior of taxpayers in using e-filing, while the independent variables used are perceived usefulness, simplicity, complexity, volunteerism, experience, security and confidentiality, and readiness of Information technology taxpayers. The sample in this study is individual taxpayers who report SPT using e-Filing in Surakarta.

The sample collection method used in this study is convenience sampling which was taken 100 samples. The data used in this study are primary data using questionnaires. Data analysis in this study uses the basic theory of Technology Acceptance Model (TAM) and the SPSS program. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of this study indicate that the significance at the level of 0.05 Perception, perceived ease of Usability, complexity, Volunteerism, experience, security and confidentiality, and readiness of taxpayer information technology significantly influence the intensity of behavior in using e-Filing

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan negara yang paling besar porsinya sejak terjadi reformasi undang-undang perpajakan pada awal tahun 1985. Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar oleh rakyat sebagai konsekuensi berlakunya Undang-Undang. Oleh karena Wajib Pajak tidak mendapat imbalan langsung dari iuran yang dibayarkan. Sehingga Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Hakekatnya pengenaan pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik.

Menyikapi hal tersebut, maka DJP perlu meningkatkan kualitas pelayanan bagi Wajib

Pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan. Perbaikan demi perbaikan telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas pengumpul pajak di Indonesia, baik melalui penyempurnaan undang-undang maupun peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dengan harapan penerimaan negara dari sektor pajak dapat dioptimalkan.

Salah satu bentuk peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak adalah dengan memberikan layanan untuk pelaporan SPT secara *online* yang dikenal dengan *e filing*. *E-filing* adalah layanan untuk pelaporan SPT secara *online* dengan keunggulan lebih cepat, aman, gratis tanpa harus antri dan dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja.

Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program *e-SPT*, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Kemudian dikeluarkan PER-36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 tentang tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Selanjutnya dikeluarkan PER-03/PJ/2015 tentang penyampaian pemberitahuan elektronik untuk melengkapi peraturan sebelumnya.

Aplikasi tersebut mempermudah Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Wajib Pajak yang semula melaporkan SPT langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kertas atau formulir, sekarang pelaporan SPT dapat dilakukan secara online dimana saja dan kapan saja. *E-Filing* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi). *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet. *E-Filing* dilakukan dengan memanfaatkan jalur *internet* secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013:45).

Selain mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya, penerapan *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. Mukti Agus Budi Santoso selaku Kepala Seksi Pengembangan dan Penyuluhan Drijen Pajak di Kantor Pajak Jakarta dalam situs DJP mengungkapkan bahwa *e-Filing* ini dimuat

untuk mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan petugas, mengurangi volume antrian, mengurangi berkas fisik dokumen perpajakan, jadi sekarang sudah jauh lebih mudah. (Sesa, Upa, dan Tjahjono; 2015).

Pelaporan SPT melalui *e filing* menjadi pembicaraan yang cukup ramai di kalangan wajib Pajak karena disamping belum maksimalnya pemerintah dalam memberikan sosialisasi secara luas kepada wajib pajak, sehingga masih ada sebagian dari Wajib Pajak yang beralasan bahwa mereka belum siap untuk menerapkan *e-Filing*, hal tersebut dikarenakan rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai teknologi baru (internet) untuk melaporkan pajaknya dan belum memahami akan manfaat dan kemudahan dalam menggunakan internet. Wajib Pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-Filing* akan lebih susah daripada dengan manual. Padahal dengan menggunakan *e-Filing* akan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dan keakuratannya terjamin. Namun ada pula sebagian wajib pajak yang telah menggunakan *e filing*. Penyampaian SPT melalui *e filing* memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat wajib pajak. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Surakarta sebanyak 46.854 (DJP Jateng², 2017). Namun demikian jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan baru sebesar 30,35 % (Tribune, 2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Pengaruh perilaku wajib pajak yang diuji dalam penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kompleksitas, Kesukarelaan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak di KPP Surakarta

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) dalam Desmayanti, Zulaikha (2013) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*.

TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), yaitu dengan menggunakan sistem tersebut (*e-filing*) akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*), yaitu Wajib Pajak merasa mudah dalam menjalankan sistem tersebut (*e-filing*) serta dapat mempelajarinya sendiri. (David F. D, 2009 dalam Putra, Firdaus, dan Misra, 2013).

Pengertian *Electronic Filling System (E-Filling)*

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak mendorong wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPTnya secara online, yaitu menggunakan *e-filing*. Beberapa wajib pajak pun harus melapor dengan menggunakan cara tersebut pada tahun 2018.

Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-FILING*) yang telah diperbarui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang terbit pada 23 Januari 2019.

Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jadi, wajib pajak dapat melaporkan SPT dimana saja tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak dan dapat dilakukan kapan saja.

Alamat yang telah ditunjuk oleh Dirketorat Jenderal Pajak terdiri dari :

- <http://www.pajakku.com>
- <http://www.laporpajak.com>
- <http://www.layananpajak.com>
- <http://www.spt.co.id>

Tujuan dari diciptakannya *e-filing* adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian

SPT-nya. Selain dengan cara manual, wajib pajak juga dapat melaporkan SPT melalui internet. Secara keseluruhan dengan menggunakan *e-filing*, pelaporan SPT akan lebih akurat dan dengan proses yang lebih cepat, sehingga lebih efektif dan efisien.

Prosedur penyampaian SPT melalui *e-filing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak, tata cara penyampaian SPT secara *e-filing* adalah sebagai berikut: 1). Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. 2). Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*. 3).Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). 4).Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). 5).Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak. 6).Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP. 7).Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Persepsi Kompleksitas

Kompleksitas (*Complexity*) adalah ukuran kemampuan dimana pengguna sistem mempersepsikan apakah sistem ini mudah untuk dipahami atau sulit dipahami. Wiyono (2008) dalam Wina (2011) mendefinisikan kompleksitas (*complexity*) sebagai tingkatan persepsi terhadap teknologi komputer yang

dipersepsikan sebagai suatu hal yang relatif sulit dipahami dan digunakan. Kerumitan didefinisikan menemukan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, semakin rendah tingkat penyerapannya Wiyono (2008) dalam Dianita, Siti, Arik (2015).

Persepsi Kesukarelaan

Tingkat kesukarelaan (*voluntariness*) didefinisikan sebagai keputusan untuk mengadopsi bukanlah suatu paksaan, melainkan keinginan yang timbul dari diri-sendiri, Venkantesh dan Davis (2000) dalam Wina (2011). Jadi Wajib pajak dalam menggunakan e-filing atas dasar rasa suka, bukan karena terpaksa dan ada rasa ingin menggunakan sistem tersebut.

Persepsi Pengalaman

Dalam suatu Teknologi Informasi (TI), pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. (Putra, Firdaus, dan Misra, 2013).

Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Hamlet dan Strube (2000) dalam Salim (2013), keamanan berarti bahwa penggunaan Sistem Informas (SI) itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Winna (2012) menyatakan bahwa, salah satu alasan lain mengapa pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) telah dicatat dalam berbagai penelitian perbankan.

Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak

Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya, Ismanto (2010) dalam Salim (2013). Kesiapan teknologi dapat berupa stabilnya jaringan internet, karena dalam penggunaan sistem ini dibutuhkan koneksi internet yang memadai. Kemudian tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik, dan yang

utama adalah SDM yang paham dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing

Menurut Pratama (2009) dalam Gita (2010), bahwa penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

Penelitian yang dilakukan Davis (1989) yang diterapkan pada penelitian Laihad (2014) menemukan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan senyatanya lebih kuat di dibandingkan konstruk manapun. Penelitian yang dilakukan oleh Amoroso dan Gardner (2004) yang diterapkan pada penelitian Laihad (2014) menemukan bahwa pengguna mungkin memiliki sikap yang positif jika mereka percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis pertama sebagai berikut :

H1: *Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing

Wajib pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat. Wang, *et al.* (2003) dalam Desmayanti, Zulaikha (2012) dalam penelitian mengenai determinan *user acceptance* dari *internet banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *computer self-efficacy*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara signifikan dapat berpengaruh dalam penggunaan e-filing.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka

dapat diajukan hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 : *Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Kompleksitas terhadap minat perilaku untuk menggunakan e filing

Sesuatu dikatakan kompleks apabila seseorang dalam menggunakan sistem tersebut merasa sulit, menyita waktu, dan dapat membahayakan datanya. Sehingga mayoritas Wajib Pajak tidak mau menggunakan sistem ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Firdaus, dan Misra (2013) menyatakan bahwa Kompleksitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Wina (2011) menyatakan bahwa Kompleksitas (*complexity*) penggunaan *e-filing* akan berpengaruh negatif terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intention for the E-filling Usage*).

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : *Kompleksitas berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Kesukarelaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan e filing

Venkatesh dan Davis (2000) dalam Endang dan Kertahadi (2012) mengatakan, tingkat kesukarelaan pengguna potensial mempersepsikan keputusan untuk menggunakan sebagai sesuatu yang tidak diwajibkan. Penelitian Gardner dan Amoroso dalam Endang dan Kertahadi (2012) membuktikan bahwa kesukarelaan memiliki pengaruh terhadap minat untuk menggunakan internet terlebih *e-filling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Firdaus, dan Mirsa (2013) menyatakan bahwa Kesukarelaan memiliki pengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan Wina (2011) juga menyatakan bahwa Kesukarelaan (*Voluntariness*) Penggunaan *e-filing* akan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing* (*Behavioral Intention for the E-filling Usage*).

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis keempat sebagai

berikut :

H4 : *Kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Pengalaman terhadap minat perilaku untuk menggunakan e filing

Wajib Pajak dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing* memerlukan suatu pemahaman dalam penggunaan teknologi terutama internet, karena penggunaan *e-filing* melalui media Online. Penelitian yang dilakukan Wowor, Morasa, Elim (2014) menemukan bahwa secara parsial persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak.

Pratama (2008) dalam Sugihanti (2011) melaporkan bahwa ada hubungan kuat antara seseorang yang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis kelima sebagai berikut :

H5 : *Pengalaman berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan e filing

Menurut Firmawan (2009) dalam Sugihanti (2011), keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan SI itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Isu keamanan dan kerahasiaan menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan SI.

Pikkarainen, et al. (2004) dalam Desmayanti, Zulaikha (2012) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem online banking oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia menghasilkan bahwa *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem online banking.

Penelitian yang dilakukan Wowor, Morasa, Elim (2014) menemukan bahwa secara parsial persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku

penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis keenam sebagai berikut :

H6 : *Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Menurut Dianita, Siti, Arik (2015) menyatakan bahwa Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jadi dapat disimpulkan, apabila tingkat kesiapan teknologi itu tinggi, maka wajib pajak yang menggunakan *e-filing* juga akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan Desmayanti, Zulaikha (2012) menyatakan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Riski, Handayani dan Prasetyo (2015) juga menyatakan bahwa Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem *E-filing*.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat diajukan hipotesis ketujuh sebagai berikut :

H7 : *Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan e-filing*

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian empiris, untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e filing* di KPP Surakarta. Desain penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki objek (masyarakat) yang dapat diukur dengan angka-angka, sehingga gejala-gejala yang diteliti dapat diukur dengan menggunakan skala-skala, indeks-indeks, atau tabel-tabel yang kesemuanya lebih banyak menggunakan ilmu pasti (Wiyarti dan Mulya, 2007 dalam Setiawan, 2013)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota

Surakarta dan KPP . yang telah menggunakan *e-filing* yang wilayah kerjanya berada di Kanwil DJP II Jawa Tengah. Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus solvin. Berdasarkan data dari Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II, hingga akhir tahun 2017, Wajib Pajak di Kota Surakarta yang menggunakan *e-Filing* tercatat masing-masing berjumlah 11.065 dan 10.098.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*

Intensitas perilaku merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan bahwa seberapa sering wajib pajak melaporkan pajaknya melalui *e-filing*, dimana dalam hal ini sampel yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang sudah menggunakan *e-filing*.

Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*

Intensitas perilaku merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan bahwa seberapa sering wajib pajak melaporkan pajaknya melalui *e-filing*, dimana dalam hal ini sampel yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang sudah menggunakan *e-filing*.

Persepsi Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007:114 dalam Salim, 2014). Menurut Tjini dan Baridwan (2010) dalam Salim (2014) mengatakan Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami.

Persepsi Kegunaan

Untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam penggunaan sistem informasi yang akan menimbulkan manfaat diperlukan persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan secara langsung dapat mempengaruhi niat untuk mencoba dan menggunakan sistem *e-filing*. Jika WP merasakan manfaatnya, ia akan berniat menggunakan sistem *e-filing*, sebaliknya jika WP tidak merasakan manfaat sistem *e-filing*, ia tidak akan berniat untuk menggunakannya (Nugroho, 2011).

Kompleksitas

Kompleksitas adalah ukuran kemampuan pengguna yang mempersepsikan suatu sistem

itu mudah dipahami atau sulit dipahami (Wina, 2011). Wiyono (2008) dalam Putra, Firdaus, Mirsa (2013) menyatakan kompleksitas sebagai suatu hal yang relatif sulit dipahami dan digunakan.

Kesukarelaan

Menurut Venkantesh dan Davis (2000) dalam Wina (2011), Tingkat kesukarelaan (*voluntaries*) didefinisikan sebagai persepsi bahwa keputusan untuk mengadopsi bukanlah suatu paksaan. Dalam hal penggunaan *e-filing*, kesukarelaan merupakan bentuk persepsi pengguna (*user*) untuk memutuskan menggunakan *e-filing* tanpa paksaan dari luar.

Pengalaman

Pratama (2008) dalam Putra, Firdaus, dan Misra (2013) menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara seseorang yang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip. Adanya perbedaan yang signifikan antara pengguna berpengalaman dan yang tidak berpengalaman terhadap teknologi yang sejenis.

Keamanan dan Kerahasiaan

Hamlet dan Strube (2000) dalam Salim (2014), keamanan berarti bahwa penggunaan Sistem Informasi (SI) itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya.

Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak

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

Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Semua instrumen kuestioner yang meliputi variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan

kesiapan teknologi informasi wajib pajak mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid mengukur suatu variabel. Hasil analisis reliabilitas diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel bernilai lebih dari 0,60.

Pengujian Asumsi Klasik

Hasil uji K-S di Surakarta menunjukkan sebesar 0,904 dan di . menunjukkan sebesar 0,830, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena $p \text{ (sig.)} > 0,05$. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *default* yang ditentukan sebesar 0,10.

Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa tidak terjadi problem multikolinieritas. Kemudian hasil uji Heterokedastisitas dengan uji Glejser diperoleh hasil nilai koefisien masing-masing variabel independen tidak signifikan ($p > 0,05$) terhadap *residual*, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak terdapat problem heterokedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan persamaan regresi linier dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi masing-masing mempunyai nilai positif dan negatif. Jika bernilai positif dapat diartikan bahwa apabila semakin tinggi tingkat kegunaan, kemudahan, kesukarelaan, pengalaman, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak maka perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e filing* juga akan meningkat. Kemudian jika bernilai negatif dapat diartikan bahwa apabila semakin kompleks dan semakin tidak aman maka perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e filing* akan mengalami penurunan.

Uji t

Berdasarkan hasil analisis uji t dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Persepsi Kegunaan menunjukkan nilai sig sebesar 0,005 nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H1 diterima. Persepsi Kemudahan menunjukkan nilai sig

sebesar 0,008, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H2 diterima, variabel Kompleksitas menunjukkan nilai sig sebesar 0,024, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H3 diterima, variabel Kesukarelaan menunjukkan nilai sig sebesar 0,014, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H4 diterima.

Selanjutnya variabel Pengalaman menunjukkan nilai sig sebesar 0,026, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H5 diterima, Variabel Keamanan dan Kerahasiaan menunjukkan nilai sig sebesar 0,020, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986) maka H6 diterima, Variabel Kesiapan Teknologi Informasi menunjukkan nilai sig sebesar 0,020, nilai signifikan lebih kecil dari 5% dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,986), maka H7 diterima yang artinya tingkat Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*. Dari penjabaran diatas menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*.

Uji F

Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} untuk Surakarta sebesar 26,453 lebih besar dari F_{tabel} 2,110 dan $sig < 0,05$ yaitu $0,000 < \alpha = 0,05$. Sedangkan untuk F_{hitung} sebesar 24,732 lebih besar dari F_{tabel} 2,110 dan $sig < 0,05$ yaitu $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel-variabel independen yang meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis diketahui untuk KPP Surakarta angka koefisien determinasi atau adjusted R^2 sebesar 0,668. Hal ini berarti bahwa 67% variasi variabel Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *E-Filing* dijelaskan oleh variabel Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kompleksitas,

Kesukarelaan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan dan Kesiapan Teknologi Informasi. Sedangkan sisanya 33% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Diskusi

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi variabel persepsi Kegunaan bernilai positif, ini dapat diartikan jika variabel Persepsi Kegunaan meningkat maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami peningkatan pula.

Hasil dari analisis penelitian ini sesuai dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti dan Zulaikha (2012), Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Laihah (2013), Risky, Handayani, Prasetya (2015), Wibisono dan Toly (2014), Lie dan Sadjiarto (2013), dan Nugroho Agung Susanto (2011) yang menyatakan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi pada variabel Persepsi Kemudahan menunjukkan koefisien positif yang artinya, jika variabel Persepsi Kemudahan meningkat maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami peningkatan pula.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti dan Zulaikha (2012), Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Laihah (2013), Noviadini (2012), Salim (2013), Risky, Handayani, Prasetya (2015), Wibisono dan Toly (2014), Lie dan Sadjiarto (2013) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh secara statistik signifikan terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Kompleksitas terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kompleksitas berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai

koefisien regresi pada variabel Kompleksitas menunjukkan koefisien negatif yang artinya, jika variabel Kompleksitas meningkat atau semakin kompleks, maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami penurunan.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti dan Zulaikha (2012), Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Risky, Handayani, Prasetya (2015) yang menyatakan bahwa Kompleksitas berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Kesukarelaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kesukarelaan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi pada variabel Kesukarelaan menunjukkan koefisien positif yang artinya, jika variabel Kesukarelaan meningkat maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami peningkatan pula.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Lie dan Sadjarto (2013) yang menyatakan bahwa Kesukarelaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*. Dalam penelitian ini variabel Kesukarelaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Pengalaman terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi pada variabel Pengalaman menunjukkan koefisien positif yang artinya, jika variabel Pengalaman meningkat maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami peningkatan pula.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Wowor, Morasa, Elim (2014) yang menyatakan bahwa Persepsi Pengalaman berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi pada variabel Keamanan dan Kerahasiaan menunjukkan koefisien negatif yang artinya, jika variabel Keamanan dan Kerahasiaan tidak terjaga maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami penurunan.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Desmayanti dan Zulaikha (2012), Putra, Firdaus, dan Misra (2013), Wowor, Morasa, Elim (2014), Risky, Handayani, Prasetya (2015), Wibisono dan Toly (2014) yang menyatakan bahwa Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e filing*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e filing*. Nilai koefisien regresi pada variabel Kesiapan Teknologi Wajib Pajak menunjukkan koefisien positif yang artinya, jika variabel Kesiapan Teknologi Wajib Pajak meningkat maka Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* akan mengalami peningkatan.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Desmayanti dan Zulaikha (2012), Risky, Handayani, Prasetya (2015), Wibisono dan Toly (2014) yang menyatakan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-Filing*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian dengan analisis regresi berganda yang telah dilakukan untuk menguji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Surakarta

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Surakarta yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menyebar kuesioner dan mendapatkan data melalui kunjungan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta sehingga data terkumpul dengan baik.

REFERENSI

- [1] Desmayanti, Eny dan Zulaikha. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime*. Diponegoro Jurnal Of Accounting. Volume 1, Nomor, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- [2] Direktorat Jenderal Pajak. 2004. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*, Jakarta.
- [3] Direktorat Jenderal Pajak. (2005). *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi*.
- [4] Direktorat Jenderal Pajak. 2008. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Asp)*.
- [5] Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak*.
- [6] Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 tentang tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.
- [7] Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 03/Pj/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa*.
- [8] Lie, Ivana dan Arja Sadjiarto. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing*. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 3, NO.2, 2013. Universitas Kristen Petra.
- [9] Laihad, Risal C.Y. 2012. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.3 September 2013.
- [10] Putra, Altahida Irhash, dkk. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur Di Kota Padang)*. SNA V 2013. Manado.
- [11] Risky, Dianita, dkk. 2015. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan sistem e-filling (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, Vol. 6, No. 1, tahun 2015.
- [12] Salim, Emil. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas Efilling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Madya Jakarta Pusat)*. Universitas Bung Hatta. Sumatera Barat.
- [13] Sesa', Eugenia Saremba, dkk. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Di Kota Surabaya*. *Jurnal Gempa Aktualita*, Vol.4 No.1, Juni 2015.
- [14] Sugiyono. 2011. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B”*. Bandung: ALFABETA.
- [15] Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *“SPSS Untuk Penelitian”*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [16] Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan*

Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak. Universitas Indonesia. Jakarta. Tesis.

[17] Sugihanti, Winna Titis. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
<http://eprints.ac.id/28634/1/skripsi01.pdf>.

[18] Wibisono, Lisa Tamara dan Agus Arianto. T. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-Filing di Surabaya*. *TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL. 4, NO.1, 2014*. Universitas Kristen Perta.

[19] Widodo, Arie. 1770 SS Tahun 2014. 5 Februari 2015.

[20] Wowor, Ricky Alfianto, dkk. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. *Jurnal EMBA 1341 Vol.2 No.3* September 2014, Hal. 1341-1

Buku

[1] Mujiyati dan Aris, M. Abdul. 2017. “*Inti Perpajakan Indonesia*”. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

[2] Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*”. Semarang: Badan Penerbit Undip.