

KEMAMPUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGUNAKAN *E-FILING*

Andi

Jurusan Akuntansi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: andiplg69@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to investigate the factors that influenced perceived usefulness, perceived satisfaction, perceived ease, perceived the security and privacy, readiness technology tax payers information to use toward the intention taxpayers in using e-filing in KPP Pratama Serang. This research used primary data obtained from questionnaires. The sample used were the taxpayer registered in the Tax Office Serang that using e-filing. The sampling technique used was purposive sampling. Of the 150 questionnaires distributed, the number of questionnaires returned was 130 questionnaires. The analytical method used is the analysis of Structural Equation Modeling (SEM). The data were processed using software Smart Partial Least Square (SmartPLS) version 3. The results of this study revealed that all the independent variables in this study, perceived usefulness, perceived satisfaction, perceived ease, perceived security and privacy, readiness technology tax payers information significant effect on the interest of individual taxpayers in the use of e-filing.

Keywords: *security and privacy, readiness technology tax payers information, perceived usefulness, perceived ease to use, perceived satisfaction e-filing.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan wajib pajak yang melaporkan dengan menggunakan e-SPT mengalami penurunan dari tahun 2011 yaitu sebanyak 3.698 wajib pajak. Sedangkan jumlah penggunaan *e-filing* dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Pertumbuhan wajib pajak yang menggunakan *e-filing* pada tahun 2015 sudah mencapai 2.580.568 wajib pajak. Dengan menggunakan *e-filing* dapat mengefisiensikan waktu sehingga mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Minat wajib pajak di Provinsi Banten tergolong rendah seperti yang di kutip dari pernyataan Kepala Bagian Umum Kantor Wilayah DJP Banten (M Anim, 2016), meski penerimaan hasil pajak hampir melampaui target, namun kesadaran warga membayar pajak masih belum menggembirakan atau kesadaran membayar pajaknya masih rendah yaitu dari 1.174.406 wajib pajak, hanya 616.213 wajib pajak yang membayarkan pajaknya. Untuk itu diperlukan kerjasama semua pihak dalam membangun kesadaran bayar pajak di masyarakat.

Pada tahun 2015 jumlah wajib pajak Provinsi Banten yang melakukan pelaporan pajak tahunan masih dikatakan rendah. Hal ini dapat dilihat dari persentase penyampaian SPT yaitu 49,7% atau pada angka 594.839 SPT dari target 1,19 juta SPT. Dengan rincian

penyampaian SPT PPh orang pribadi sebanyak 565.923 SPT atau 49,51% dan PPT PPh badan sebanyak 29.566 atau 54%. Pelaksana Harian Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Banten menjelaskan bahwa kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya masih kurang. Karenanya ia mengimbau seluruh wajib pajak untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan Ditjen Pajak termasuk pelaporan SPT secara *online* melalui *e-filing*. Sosialisasi dalam bentuk pemasangan spanduk dan baliho di jalan dianggap tepat dalam menyadarkan masyarakat atau lembaga agar memenuhi kewajiban membayar dan melaporkan pajak. Potensi wajib pajak di KPP Pratama Serang cukup besar yakni 200 ribu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan. Namun, kesadaran masyarakat akan pajak masih sangat rendah yakni sekitar 40% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Rendahnya kepatuhan dalam membayar dan melapor pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni ketidaktahuan masyarakat terkait tata cara pembayaran dan pelaporan pajak hal tersebut dikarenakan rendahnya tingkat pendidikan, kurang meratanya informasi dan pemahaman mengenai arti penting pajak dalam pembiayaan Negara baik untuk pembayaran gaji aparatur Negara, dan faktor yang paling dominan adalah rendahnya kesadaran masyarakat karena anggapan bahwa membayar pajak merupakan beban bukan tanggung jawab sebagai warga Negara.

Permasalahan yang dapat diidentifikasi penulis adalah: 1) Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*; 2) Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*; 3) Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi kepuasan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*; 3) Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*; 4) Apakah terdapat pengaruh positif antara kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk menemukan bukti secara empiris pengaruh positif antara persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. 2) Untuk menemukan bukti secara empiris pengaruh positif antara persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. 3) Untuk menemukan bukti secara empiris pengaruh positif antara persepsi kepuasan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. 4) Untuk menemukan bukti secara empiris pengaruh positif antara persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. 5) Untuk menemukan bukti secara empiris pengaruh positif antara kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

2 TINJAUAN LITERATUR

Menurut Pasal 1 Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa, "Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Pasal 1 Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan, Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan

(SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara Wajib Pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Siti Resmi, 2013: 14). Adapun fungsi Surat Pemberitahuan (Siti Resmi, 2013: 20), sebagai berikut: 1) Memberikan data dan angka yang relevan dengan perhitungan kena pajak; 2) Menentukan besarnya pajak yang harus dibayar; 3) Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan, pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak, atau bagian tahun pajak (Wajib Pajak Penghasilan); 4) Melaporkan pembayaran dari kegiatan pemotongan atau pemungutan pajak Orang Pribadi atau badan lain (Wajib Pajak Penghasilan). Melaporkan pembayaran pajak yang dipungut dalam hal ini adalah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah (PPN dan PPNBM), bagi Pengusaha KenaPajak. Jenis SPT sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK 03/2007.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Desmayanti,2012:24). 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 (Wibisono,2014:9).

Technology Acceptance Model (TAM) bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi (Akie Rusaktiva Rustam,2014: 4). Model *Technology Acceptance Model (TAM)* sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat memengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi (Akie Rusaktiva Rustam,2014: 4).

Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan (Herlan dan Yono, 2013: 11). Individu bertindak berdasarkan pada persepsinya tanpa memperhatikan apakah persepsi tersebut akurat atau tidak akurat dalam menggambarkan kenyataan. Penjelasan mengenai kenyataan mungkin akan sangat berbeda dari individu yang satu dengan individu yang lain. Dengan kata lain persepsi adalah tingkat pemahaman seseorang ketika melihat suatu informasi sesuai dengan sudut pandang orang tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi diantaranya faktor personal dengan indikator berupa sikap, motivasi, kepercayaan,

pengalaman dan pengharapan, dan faktor situasional dengan indikator berupa waktu, keadaan sosial dan tempat kerja. Ketika teknologi itu mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem itu. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu (Nanik Ernawati, 2016: 163).

Menurut Prabowo (2015: 13), Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan sistem bagi penggunaannya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *e-filing* pada penelitian ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* untuk Wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut (Prabowo, 2015: 13). Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Persepsi Kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Persepsi Kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktivitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel persepsi kebermanfaatan (Noviandini, 2012: 17) dan (Wibisono dan Toly, 2014:6) sebagai berikut:

- a. Meningkatkan produktivitas.
- b. Meningkatkan efektifitas.
- c. Meningkatkan kualitas penyampaian pelaporan pajak.
- d. Penyampaian pelaporan pajak lebih cepat.
- e. Penyampaian pelaporan pajak lebih praktis.
- f. Penyampaian pelaporan pajak lebih efisien.
- g. Menyederhanakan proses pelaporan pajak.
- h. Mengembangkan kinerja
- i. Membuat kinerja lebih baik.
- j. Menguntungkan.
- k. Bermanfaat
- l. Menghemat waktu
- m. Fleksibel

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012: 15). Sistem yang berkualitas adalah sistem tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud tidak terbatas pada mempelajari dan menggunakannya tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan dengan dikerjakan secara manual. Dari uraian sebelumnya persepsi kemudahan mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. (Desmayanti, 2012: 16).

Menurut Noviandini (2012: 30) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kemudahan maka penulis menyimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahan meliputi 3 hal yaitu sistem mudah digunakan berkaitan dengan sistem sesuai dengan kebutuhan, fleksibel digunakan, tidak rumit, tidak melakukan kesalahan dan tidak membutuhkan usaha yang keras. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel persepsi kemudahan (Wibisono dan Toly, 2014:8) sebagai berikut: a) Sistem sesuai dengan kebutuhan dan fleksibel; b) Mengurangi kesalahan pengguna; c) Tampilan sistem jelas dan mudah.

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Nurhasanah, 2015: 15). *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan actual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi (Nurhasanah, 2015: 15).

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari (Wowor, 2014: 9). Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya (Gita Gowinda, 2012: 45)

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filling* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kepuasan pengguna diukur melalui seperangkat pertanyaan mengenai kepuasan pengguna *e-filling* dalam bentuk kuesioner (Gita Gowinda, 2012: 47). Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna sebagai berikut: 1. *Efficiency* (Efisiensi) dan *Effectiveness* (Keefektifan); 2. *Satisfaction* (Kepuasan) dan *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem).

Salim (2013: 20) menyatakan bahwa keamanan berarti 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. 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. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. *Digital certificate*

juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Keamanan yang dapat diandalkan merupakan tolak ukur dari suatu sistem informasi yang baik data dari pengguna yang disimpan oleh sistem harus terjaga kerahasiaannya sehingga hanya yang berkepentingan dengan data pengguna yang dapat mengakses data tersebut. Jika data pengguna sudah disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak luar untuk menyalahgunakan data tersebut. Pada sistem *e-filing* sudah disiapkan aspek-aspek keamanan dapat dilihat dari penggunaan *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*, keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. (Desmayanti, 2012:24). Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel keamanan dan kerahasiaan (Wibisono dan Toly, 2014:5) sebagai berikut: a) Aman terhadap resiko pihak luar (*hacker*); b) Aman terhadap resiko pihak dalam (pegawai pajak); c) Mengantisipasi data dan d) Kemampuan validasi pengisian SPT.

Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya. Kesiapan didefinisikan sejauh mana pengguna dapat menerima dan menggunakan teknologi informasi. Sedangkan teknologi informasi yang selanjutnya disebut TI merupakan sebuah aplikasi komputer digunakan untuk mendukung operasi dari suatu organisasi mislanya operasi, instalasi dan perawatan komputer, perangkat lunak dan data (Desmayanti, 2012:22). Salim (2013: 25) menyatakan bahwa 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.

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Selain pengaruh individu itu sendiri ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi yaitu teknologi itu sendiri yaitu internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing*. Tidak semua wajib pajak menggunakan akses internet dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena itulah internet juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan (Wibisono dan Toly :2014). Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kesiapan teknologi informasi (Wibisono dan Toly, 2014:7 dan Mutiara,2016) sebagai berikut: a) a. Siap menerima, menggunakan dan mengolah sistem *e-filing*; b) Kemampuan komputer mengolah data; c) Kemampuan komputer mengolah data; d) Akses ASP cepat, mudah dan nyaman; e) Keamanan data terjamin oleh ASP; f) Konfirmasi sistem *e-filing* cepat; g) Terdapat layanan teknis.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Sedangkan aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Menurut Gita Gowinda K. (2012: 29), *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

E-filing mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat jenderal pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT elektronik merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filing* ini (www.pajak.go.id) antara lain: a) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan; b) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-filing* melalui website direktorat jenderal pajak.

Adapun prosedur penggunaan *e-filing* (Siti Resmi, 2013: 30) sebagai berikut:

- a. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan *EFIN*
 1. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan *EFIN* (*Electronic Filing Identification Number*) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotokopi Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
 2. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila: Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam *database* (*masterfile*) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak
 3. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (*EFIN*) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
 4. Jika *EFIN* (*Electronic Filing Identification Number*) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: menunjukkan kartu

NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

b. Pendaftaran

1. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *EFIN* dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
2. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: *User ID* dan *Password*, Aplikasi *e-SPT* (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *EFIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.
3. Penyampaian *e-SPT* Secara *e-filing* dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara *offline* oleh Wajib pajak dan Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara *online* ke Direktorat Jenderal Pajak.

Indikator minat wajib pajak penggunaan *e-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah manfaat dari penerapan *e-filing* dan *technology accepted model*. Kelebihan *e-filing* antara lain: 1) Menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajak; 2) Menggunakan *e-filing* di masa depan; 3) Menggunakan *e-filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna; 4) Pelaporan SPT dapat dilakukan kapanpun; 5) Pelaporan SPT dapat dilakukan dimanapun; 6) *E-filing* dapat merespon dan memberi konfirmasi dengan cepat; 7) Menghemat biaya; 8) Lebih praktis; 9) Perhitungan pajak lebih cepat; 10) Mudah dalam menghitung pajak; 11) Perhitungan pajak lebih akurat; 12) Kemudahan kewajiban perpajakan; 13) Mudah untuk dipelajari bagi pemula; 14) Memudahkan dalam pengisian SPT; 15) Penyampaian data selalu lengkap.

1. Hubungan persepsi kegunaan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
2. Hubungan persepsi kemudahan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
3. Hubungan persepsi kepuasan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
4. Hubungan persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
5. Hubungan kesiapan teknologi informasi dengan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif merumuskan hipotesis terlebih dahulu baru selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis, pengukuran data dan membuat kesimpulan yang digeneralisasikan (Sugiyono, 2012:53) Pendekatan kuantitatif digunakan karena melalui

pendekatan ini proses penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan sampel yang berukuran besar sehingga dapat dianggap mewakili populasi yang efektif. Pengujian hipotesis dalam penelitian di analisis dengan alat bantu *software Partial Least Square (PLS)* versi 3.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang Tahun 2016.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 62) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memenuhi karakteristik sampel. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode penentuan sampel yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* ini diharapkan kriteria sampel yang diperoleh sesuai dengan penelitian yang akan digunakan. Karakteristik sampel yang diajukan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang, Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah menggunakan *e-filing*. Cara menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sari Nurhidayah, 2015: 16) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{27.492}{1 + 27.492(0,1^2)} = 99,64$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah populasi
- e² : Batas toleransi kesalahan

Berdasarkan perhitungan di atas maka minimal sampel yang dapat diolah yaitu 99,64 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.2.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari konstruk eksogen (*independent variabel*) dan konstruk endogen (*dependent variabel*) (Wulandari, 2016:59). Konstruk eksogen (*independent variabel*) dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan (X₁), persepsi kemudahan (X₂), persepsi kepuasan (X₃), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X₄), kesiapan teknologi informasi (X₅). Sedangkan konstruk endogen (*dependent variabel*) dalam penelitian ini adalah minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* (Y).

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Persepsi Kegunaan (X ₁)	Persepsi kebermanfaatan/kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Desmayanti: 2012)	a. Meningkatkan produktifitas. b. Meningkatkan efektifitas. c. Meningkatkan kualitas penyampaian pelaporan pajak. d. Penyampaian pelaporan pajak lebih cepat. e. Penyampaian pelaporan pajak lebih praktis. f. Penyampaian pelaporan pajak lebih efisien. g. Menyederhanakan proses pelaporan pajak. h. Mengembangkan kinerja i. Membuat kinerja lebih baik. j. Menguntungkan. k. Bermanfaat l. Menghemat waktu m. Fleksibel Noviandini (2012) Wibisono dan Toly (2014)	Ordinal
Persepsi Kemudahan (X ₂)	Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012).	a. Sistem sesuai dengan kebutuhan dan fleksibel. b. Mengurangi kesalahan pengguna. c. Tampilan sistem jelas dan mudah Wibisono dan Toly (2014)	Ordinal
Persepsi Kepuasan (X ₃)	Persepsi Kepuasan adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan <i>e-filing</i> dan dampak potensial dari penggunaan <i>e-filing</i> tersebut. Melalui persepsi kepuasan dapat dilihat pengalaman Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> (Noviandini, 2012)	a. Efektifitas dan efisien. b. Kepuasan dan kebanggaan menggunakan sistem. Noviandini (2012)	Ordinal
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X ₄)	Winna (2012) menyatakan bahwa, salah satu alasan lain mengapa pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (<i>security and privacy</i>) telah dicatat dalam berbagai penelitian perbankan.	a. Aman terhadap resiko pihak luar (hacker) b. Aman terhadap resiko pihak dalam (pegawai pajak) c. Mengantisipasi data d. Kemampuan validasi pengisian SPT. Wibisono dan Toly (2014)	Ordinal

<p>Kesiapan Teknologi Informasi (X5)</p>	<p>Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya (Salim, 2013).</p>	<p>a. Siap menerima, menggunakan dan mengolah sistem <i>e-filing</i>. b. Kemampuan komputer mengolah data. c. Kemampuan komputer mengolah data. d. Akses ASP cepat, mudah dan nyaman. e. Keamanan data terjamin oleh ASP f. Konfirmasi sistem <i>e-filing</i> cepat g. Terdapat layanan teknis. Mutiara (2016) Wibisono dan Toly (2014)</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)</p>	<p>Menurut Noviandini (2012), penggunaan <i>e-filing</i> merupakan ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem penyampaian SPT secara online (<i>e-filing</i>).</p>	<p>a. Menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak. b. Menggunakan <i>e-filing</i> di masadepan. c. Menggunakan <i>e-filing</i> karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna. d. Pelaporan SPT dapat dilakukan kapanpun. e. Pelaporan SPT dapat dilakukan dimanapun. f. <i>E-filing</i> dapat merespon dan memberi konfirmasi dengan cepat. g. Menghemat biaya. h. Lebih praktis. i. Perhitungan pajak lebih cepat. j. Mudah dalam menghitung pajak. k. Perhitungan pajak lebih akurat. l. Kemudahan kewajiban perpajakan. m. Mudah untuk dipelajari bagi pemula. n. Memudahkan dalam pengisian SPT. o. Penyampaian data selalu lengkap. Wibisono dan Toly (2014)</p>	<p>Ordinal</p>

Sumber: Peneliti (2017)

3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Jenis Data

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Ditinjau dari segi masalah yang diteliti, teknik dan alat digunakan serta tempat dan waktu penelitian, penelitian ini menggunakan dua metode pengambilan data (Wibisono, 2014:25) yaitu:

- a. *Library Research*, yaitu mencari dan mengumpulkan data dari literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti yaitu dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data ini diperoleh melalui jurnal-jurnal ilmiah, buku-buku, atau skripsi terdahulu, dengan maksud untuk melengkapi data primer yang ada di lapangan.
- b. *Field Research*, yaitu penelitian yang datanya diperoleh dengan cara menyebarkan Kuesioner Secara Personal (*Personally Administered Questionnaires*) untuk memperoleh data primer. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner (angket) tertutup, yaitu angket yang digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan variabel independen dan variabel dependen. Data yang dikumpulkan berasal dari jawaban langsung dari responden.

3.3.2 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (Sari Nurhidayah, 2015:11). Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Serang.

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam menyederhanakan data yang dikumpulkan dari penelitian agar data yang telah dikumpulkan dapat diubah kedalam bentuk yang lebih mudah ditafsirkan (Sugiyono, 2012:56).

3.5 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi atau tidak menarik kesimpulan hanya memberikan gambaran secara deskriptif (Sugiyono, 2012:61).

3.6 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan *software Partial Least Square (PLS)* versi 3.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Square Root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila nilai *AVE* masing-masing konstruk nilainya $\geq 0,50$ (Ghozali, 2014: 52).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksud untuk mengukur internal konsistensi suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji *composite reliability* dan *cronbach alpha* $\geq 0,70$ (Ghozali, 2014:47).

3.7 Alat Pengujian Hipotesis

3.7.1 Structural Equation Modelling (SEM) melalui Partial Least Square (PLS)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan *software Partial Least Square (PLS)* versi 3. *PLS* adalah model persamaan struktural (*SEM*) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). Menurut Ghozali (2014:16) *PLS* merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan *SEM* berbasis kovarian menjadi berbasis varian. Untuk tujuan prediksi pendekatan *PLS* lebih cocok karena diasumsikan bahwa semua ukuran varian adalah varian yang berguna untuk dijelaskan.

PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Agus Rifai, 2015:58). Misalnya, data tidak harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, *PLS* juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. *PLS* dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan formatif. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh *SEM* yang berbasis kovarian karena akan menjadi *unidentified* model.

Model persamaan struktural merupakan persamaan teknik analisis *multivariate* yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang keseluruhan model. Tidak seperti model *multivariate* biasa (analisis faktor regresi berganda) *SEM* dapat menguji bersama-sama (Ghozali, 2014:19) yaitu:

- a. Model *structural*: hubungan antara konstruk independen dan dependen.
- b. Model *measurement*: hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan konstruk (variabel laten).

Digabungkannya pengujian model struktural dengan model pengukuran tersebut memungkinkan untuk:

- a. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari *SEM*.

b. Melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis.

Dalam analisis dengan menggunakan *PLS* ada 2 hal yang dilakukan yaitu:

a. Menilai *outer model* atau *measurement model*.

b. Menilai *inner model* atau *structural model*.

3.7.2 Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Ada tiga kriteria untuk menilai *outer model* yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* yang dihitung dengan *PLS*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun, untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai (Agus Rifai, 2015:60).

Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok tersebut lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *Root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Ghozali, 2014:25). Rumus untuk menghitung *AVE* adalah sebagai berikut:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)} \quad (1)$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

Dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator ke $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Jika semua indikator di *standardized*, maka uraian ini sama dengan *average communalities* dalam blok. Ghozali (2014:22) menyatakan bahwa pengukuran ini digunakan untuk mengukur reliabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibanding *composite reliability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar dari 0.50.

Composite reliability blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal* (Ghozali, 2014:25), dengan menggunakan *output* yang dihasilkan *PLS* maka *composite reliability* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)} \quad (2)$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

Dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Dibanding dengan *cronbach alpha*, ukuran ini tidak mengasumsikan *tau equivalence* antar pengukuran dengan asumsi semua indikator diberi bobot sama. Sehingga *cronbach alpha* cenderung *lower estimate reliability*, sedangkan ρ_c merupakan *closer approximation* dengan asumsi *estimate parameter* adalah akurat. ρ_c sebagai ukuran *internal consistence* hanya dapat digunakan untuk konstruk refleksif indikator (Ghozali, 2014:25).

3.7.3 Menilai Inner Model atau Structural Model

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2014:27). Dalam menilai model dengan *PLS* dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Pengaruh besarnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f^2 = \frac{R^2 \text{included} - R^2 \text{excluded}}{1 - R^2 \text{included}} \quad (3)$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

Dimana $R^2 \text{included}$ dan $R^2 \text{excluded}$ adalah *R-square* dari variabel laten dependen ketika *predictor* variabel laten digunakan atau dikeluarkan di dalam persamaan struktural. Disamping melihat *R-square*, model *PLS* juga direvaluasi dengan melihat *Q-Square predictive relevance* untuk model konstruk. *Q-Square predictive relevance* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-Square predictive relevance* lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-Square predictive relevance* kurang dari 0 menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance* (Ghozali, 2014:27).

3.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Ketentuan penerimaan atau penolakan uji hipotesis (Hipotesis 1-Hipotesis 5) adalah (Ghozali,2014:58):

- a. Bila T-statistik > T-tabel (1,96) = Hipotesis diterima.
- b. Bila T-statistik < T-tabel (1,96) = Hipotesis ditolak.

Sedangkan untuk hubungan langsung dan tidak langsung dilakukan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui apakah variabel terikat memediasi antara variabel-variabel

independen terhadap variabel dependen dengan membandingkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Ketentuan penerimaan atau penolakannya adalah (Ghozali, 2014:57)

- a. Bila pengaruh langsung > pengaruh tidak langsung = Hipotesis ditolak.
- b. Bila pengaruh langsung < pengaruh tidak langsung = Hipotesis diterima.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang yang pernah menggunakan *e-filing*. Responden tersebut dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Struktural Equation Model (SEM)* dalam *Software SmartPLS (Partial Least Square)* versi 3. Data yang diolah adalah jawaban responden mengenai Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF), Persepsi Kegunaan (PKG), Persepsi Kemudahan (PKM), Persepsi Kepuasan (PKP), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK), Kesiapan Teknologi Informasi (KTI). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 150 kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang yang pernah menggunakan *e-filing*. Adapun presentase pengiriman dan pengembalian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2. Persentase Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner

No	Responden	Kuesioner yang Disebar	Kuesioner yang Kembali	Kuesioner yang Dapat Diolah
1	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Serang yang Pernah Menggunakan <i>E-Filing</i> .	150	130	110
Total Kuesioner		150	130	110
Persentase		100%	86%	73%
N Sampel = 150				
Kuesioner yang kembali = $(130/150) \times 100\% = 86\%$				
Kuesioner yang dapat diolah = $(110/150) \times 100\% = 73\%$				

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas, jumlah kuesioner keseluruhan sebanyak 150 kuesioner. Kuesioner yang kembali adalah sebanyak 130 kuesioner atau sebesar 86%. Kuesioner yang dapat diolah sebanyak 110 kuesioner atau sebesar 73%.

4.2 Statistik Deskriptif

4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 3. Persentase Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Pria	87	79,09%
Wanita	23	21%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Data yang tersaji dalam tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 23 orang atau 21%, dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 87 orang atau 79,09%.

4.2.2 Usia

Tabel 4. Persentase Usia Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
20-30	38	34,54%
30-40	42	38,2%
40-50	16	14,54%
> 50	14	12,72%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Data yang tersaji dalam tabel 4.3 menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah responden dengan usia 30-40 tahun yaitu sebanyak 42 orang atau 38,2%, kemudian untuk usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau 34,54%, untuk responden dengan usia 40-50 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 14,54% dan yang paling sedikit usia > 50 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau 12,72%.

4.2.3 Pendidikan

Tabel 5. Persentase Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajat	47	42,72%
D3	28	25,45%
D4	0	0%
S1	31	28,2%
S2	4	3,64%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan jumlah kuesioner yang dikembalikan dalam penelitian ini, jumlah responden yang berpendidikan lulusan SMA/Sederajat sebanyak 47 orang atau 42,72%, D3 sebanyak 28 orang atau 25,45%, untuk lulusan D4 sebanyak 0 orang atau 0%, untuk lulusan S1 sebanyak 31 orang atau 28,2%, untuk lulusan S2 sebanyak 4 orang atau 3,64%. Pendidikan yang paling dominan disini adalah lulusan SMA yang berjumlah 47 orang atau 42,72%. Hal ini menggambarkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner rata-rata memiliki pendidikan SMA.

4.2.4 Jenis Pekerjaan

Tabel 6. Persentase Jenis Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Karyawan	64	58,18%
Wirausaha	27	24,54%
Lainnya	19	17,27%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Data yang tersaji dalam tabel 4.5 menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah responden dengan jenis pekerjaan karyawan yaitu sebanyak 64 orang atau 58,18%, kemudian untuk wirausaha yaitu sebanyak 27 orang atau 24,54%, dan yang paling sedikit adalah responden dengan jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 19 orang atau 17,27%

4.2.5 Penggunaan *E-Filing*

Tabel 7. Persentase Penggunaan *E-Filing*

Keterangan	Jumlah	Persentase
1 Kali	57	51,81%
2 Kali	41	37,27%
> 2 Kali	12	10,9%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan jumlah kuesioner yang dikembalikan dalam penelitian ini, jumlah responden yang menggunakan *e-filing* sebanyak 1 kali yaitu 57 orang atau 51,81%, jumlah responden yang menggunakan *e-filing* sebanyak 2 kali yaitu 41 orang atau 37,27%, dan jumlah responden yang menggunakan *e-filing* sebanyak > 2 kali yaitu 12 orang atau 10,9%.

4.2.6 Jenis SPT Pajak yang dilaporkan melalui *E-Filing*

Tabel 8. Persentase Jenis SPT Pajak yang dilaporkan melalui *E-Filing*

Keterangan	Jumlah	Persentase
1770	22	20%
1770 S	52	47,27%
1770 SS	36	32,72%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan jumlah kuesioner yang dikembalikan dalam penelitian ini, jumlah responden yang melaporkan SPT Pajak 1770 sebanyak 22 orang atau 20%, jumlah responden yang melaporkan SPT Pajak 1770 S sebanyak 52 orang atau 47,27%, dan jumlah responden yang melaporkan SPT Pajak 1770 SS sebanyak 36 orang atau 32,72%.

4.3 Pengujian Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *software SmartPLS* versi 3 dengan *Outer Model*, yaitu *Convergent validity* yang dilihat dengan nilai *SquareRoot of Average Variance Extracted (AVE)* masing-masing konstruk dimana nilainya harus lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2014: 62). Cara lain yaitu dengan membandingkan nilai *SquareRoot of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk (variabel laten) dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Apabila nilai akar kuadrat dari *AVE* untuk setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka masing-masing indikator pernyataan adalah valid (Ghozali, 2014: 62) atau dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Tabel 9. *Average Variance Extracted (AVE)*

	AVE	√AVE	Keterangan
Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> (MWPOPDPEF)	0.566	0.752	VALID
Persepsi Kegunaan (PKG)	0.576	0.759	VALID
Persepsi Kemudahan (PKM)	0.602	0,775	VALID
Persepsi Kepuasan (PKP)	0.611	0.782	VALID
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK)	0.673	0,820	VALID
Kesiapan Teknologi Informasi (KTI)	0.562	0,749	VALID

Sumber: Data Primer yang Diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Tabel 4.8 menjelaskan nilai dari *AVE* dan \sqrt{AVE} dari konstruk Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF), Persepsi Kegunaan (PKG), Persepsi Kemudahan (PKM), Persepsi Kepuasan (PKP), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK), Kesiapan Teknologi Informasi (KTI). Dapat dilihat bahwa setiap konstruk (variabel) tersebut memiliki nilai *AVE* atau \sqrt{AVE} diatas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk tersebut memiliki nilai validitas yang baik dari setiap indikatornya atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF), Persepsi Kegunaan (PKG), Persepsi Kemudahan (PKM), Persepsi Kepuasan (PKP), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK), Kesiapan Teknologi Informasi (KTI) dapat dikatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur *internal consistency* suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika

jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan *software SmartPLS* dengan kriteria uji *composite reliability*. Suatu data dikatakan reliabel jika *composite reliability* lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 10. *Composite Reliability*

	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> (MWPOPDPEF)	0.928	RELIABEL
Persepsi Kegunaan (PKG)	0.921	RELIABEL
Persepsi Kemudahan (PKM)	0.812	RELIABEL
Persepsi Kepuasan (PKP)	0.753	RELIABEL
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK)	0.891	RELIABEL
Kesiapan Teknologi Informasi (KTI)	0.911	RELIABEL

Sumber: Data Primer yang Diolah dengan *SmartPLS* (2017)

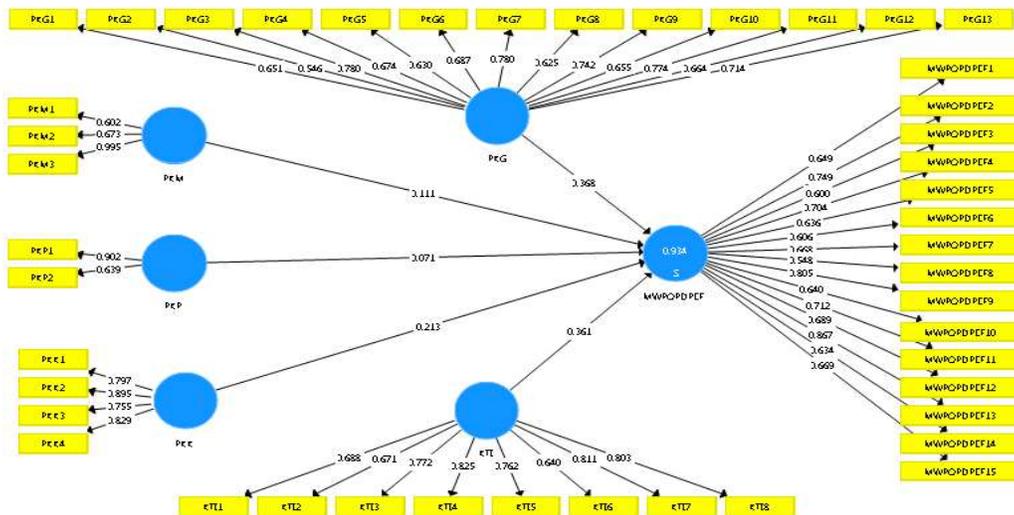
Dari tabel 4.9 dapat dilihat setiap konstruk atau variabel laten tersebut memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 yang menandakan bahwa *internal consistency* dari variabel independen (Persepsi Kegunaan (PKG), Persepsi Kemudahan (PKM), Persepsi Kepuasan (PKP), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK), dan Kesiapan Teknologi Informasi (KTI)) dan variabel dependen (Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF)) memiliki reliabilitas yang baik.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Menilai *Outer Model* (*Measurement Model*)

Model *measurement* dilakukan untuk menguji hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan konstruk (variabel laten). Dalam menilai *outer model* dalam *SmartPLS* terdapat tiga kriteria, salah satunya adalah melihat *convergent validity*, sedangkan untuk dua kriteria yang lain yaitu *discriminant validity* dalam bentuk *square root of Average Variance Extracted (AVE)* dan *composite reliability* telah dibahas sebelumnya pada saat pengujian kualitas data. Untuk *convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan *software SmartPLS*. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk (variabel laten) yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan, skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai (Ghozali, 2014: 61)

Berikut dapat dilihat secara keseluruhan korelasi setiap variabel pada gambar 2, yaitu gambar yang menyatakan hubungan Persepsi Kegunaan (PKG), Persepsi Kemudahan (PKM), Persepsi Kepuasan (PKP), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (PKK), Kesiapan Teknologi Informasi (KTI) terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF)



Sumber: Data primer diolah *SmartPLS* (2017)

Gambar 2. Full Model Structural Partial Least Square

Keterangan:

- MWPOPDPEF : Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*
- PKG : Persepsi Kegunaan
- PKM : Persepsi Kemudahan
- PKP : Persepsi Kepuasan
- PKK : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan
- KTI : Kesiapan Teknologi Informasi

4.4.2 Outer Model Variabel Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*

Variabel minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* dijelaskan oleh 15 indikator yang terdiri dari MWPOPDPEF1 sampai dengan MWPOPDPEF15. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstraknya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 11. Nilai *Outer Loading* Variabel Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing* (MWPOPDPEF)

Indikator Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing	Original Sample Estimate	Mean of Subsamples	Standar Deviation	T-Statistic
MWPOPDPEF1	0.649	0.642	0.076	8.587
MWPOPDPEF2	0.749	0.744	0.063	11.967
MWPOPDPEF3	0.600	0.592	0.081	7.415
MWPOPDPEF4	0.704	0.695	0.069	10.202
MWPOPDPEF5	0.636	0.625	0.082	7.745
MWPOPDPEF6	0.606	0.596	0.088	6.910
MWPOPDPEF7	0.668	0.663	0.056	11.958
MWPOPDPEF8	0.648	0.543	0.070	7.786
MWPOPDPEF9	0.805	0.801	0.044	18.301
MWPOPDPEF10	0.640	0.632	0.080	8.049
MWPOPDPEF11	0.712	0.707	0.058	12.376
MWPOPDPEF12	0.689	0.685	0.062	11.166
MWPOPDPEF13	0.867	0.860	0.042	20.890
MWPOPDPEF14	0.634	0.623	0.083	7.660
MWPOPDPEF15	0.669	0.664	0.067	10.057

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada table 11, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model* atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 11, dimana nilai T-statistik dari indikator MWPOPDPEF1 sampai dengan MWPOPDPEF15 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n-sampel=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.3 *Outer Model*/Variabel Persepsi Kegunaan

Variabel persepsi kegunaan dijelaskan oleh 13 indikator yang terdiri dari PKG1 sampai dengan PKG13. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstruksya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 12. Nilai *Outer Loading* Variabel Persepsi Kegunaan (PKG)

Indikator Persepsi Kegunaan	Original Sample Estimate	Mean of Subsamples	Standard Deviation	T-Statistic
PKG1	0.651	0.648	0.060	10.887
PKG2	0.646	0.539	0.078	7.014
PKG3	0.780	0.778	0.043	18.040
PKG4	0.674	0.667	0.070	9.621
PKG5	0.630	0.626	0.067	9.408
PKG6	0.687	0.682	0.066	10.407
PKG7	0.780	0.776	0.049	15.927
PKG8	0.625	0.613	0.090	6.937
PKG9	0.742	0.737	0.051	14.556
PKG10	0.655	0.648	0.069	9.519
PKG11	0.774	0.765	0.069	11.216
PKG12	0.664	0.659	0.076	8.797
PKG13	0.714	0.703	0.083	8.653

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada tabel 12, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel persepsi kegunaan tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model* atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 12, dimana nilai T-statistik dari indikator PKG1 sampai dengan PKG13 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n-sampel=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi kegunaan telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.4 *Outer Model*/Variabel Persepsi Kemudahan

Variabel persepsi kemudahan dijelaskan oleh 3 indikator yang terdiri dari PKM1 sampai dengan PKM3. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstruksya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 13. Nilai *Outer Loading* Variabel Persepsi Kemudahan(PKM)

Indikator Persepsi Kemudahan (PKM)	Original Sample Estimate	Mean of Subsamp les	Standar d Deviatio n	T-Statisti c
PKM1	0.602	0.537	0.239	2.521
PKM2	0.673	0.598	0.233	2.887
PKM3	0.995	0.898	0.246	4.046

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS*(2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada tabel 13, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel persepsi kemudahan tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model* atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 13, dimana nilai T-statistik dari indikator PKM1 sampai dengan PKM3 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n-sampel=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi kemudahan telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.5 *Outer Model*/Variabel Persepsi Kepuasan

Variabel persepsi kepuasan dijelaskan oleh 2 indikator yang terdiri dari PKP1 dan PKP2. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstruksinya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62)

Tabel 14. Nilai *Outer Loading* Variabel Persepsi Kepuasan(PKP)

Indikator Persepsi Kepuasan (PKP)	Original Sample Estimate	Mean of Subsamp les	Standar d Deviatio n	T-Statisti c
PKP1	0.902	0.792	0.336	2.688
PKP2	0.639	0.595	0.317	2.016

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS*(2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada tabel 14, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel persepsi kepuasan tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model* atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 14, dimana nilai T-statistik dari indikator PKP1 dan PKP2 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n-sampel=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi kepuasan telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.6 *Outer Model*/Variabel Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan dijelaskan oleh 4 indikator yang terdiri dari PKK1 sampai dengan PKK4. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstruksinya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 15. Nilai *Outer Loading* Variabel Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (KK)

Indikator Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (KK)	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
PKK1	0.797	0.789	0.053	14.962
PKK2	0.895	0.890	0.031	28.450
PKK3	0.755	0.749	0.057	13.294
PKK4	0.829	0.827	0.043	19.267

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada tabel 15, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model*/atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 15, dimana nilai T-statistik dari indikator PKK1 sampai dengan PKK4 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.7 *Outer Model*/Variabel Kesiapan Teknologi Informasi

Variabel kesiapan teknologi informasi dijelaskan oleh 8 indikator yang terdiri dari KTI1 sampai dengan KTI8. Uji terhadap *outer loading* bertujuan untuk melihat korelasi antara *score item* atau indikator dengan *score* konstruksinya. Indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun dalam tahap pengembangan korelasi 0,5 masih dapat diterima (Ghozali, 2014: 62).

Tabel 16. Nilai *Outer Loading* Variabel Kesiapan Teknologi Informasi(KTI)

Indikator Kesiapan Teknologi Informasi (KTI)	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
KTI1	0.688	0.683	0.069	10.043
KTI2	0.671	0.660	0.085	7.933
KTI3	0.772	0.770	0.046	16.652
KTI4	0.825	0.824	0.042	19.831
KTI5	0.762	0.756	0.056	13.735

KTI6	0.640	0.625	0.095	6.761
KTI7	0.811	0.808	0.045	18.188
KTI8	0.803	0.800	0.045	17.767

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS*(2017)

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 dapat dilihat pada tabel 16, dimana nilai *outer loadings* dari indikator variabel kesiapan teknologi informasi tidak terdapat nilai yang kurang dari 0,6 dan menunjukkan nilai *outer model* atau korelasi dengan variabel secara keseluruhan sudah memenuhi *convergent validity*. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 16, dimana nilai T-statistik dari indikator KTI1 sampai dengan KTI8 lebih besar dari pada T-tabel (dengan tingkat sig=1,96 dan n-sampel=110). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi telah memenuhi syarat dari kecukupan model atau *discriminant validity*.

4.4.8 Pengujian Hipotesis dengan *Inner Model*

Inner model menurut Ghozali (2014:65) merupakan gambaran hubungan antar variabel laten yang berdasarkan pada *substantive theory inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*. Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat pengaruh antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen (Ghozali, 2014:65). Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan yaitu $\pm 1,96$, dimana apabila nilai T-statistik lebih besar dari T-tabel (1,96) maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai T-statistik lebih kecil dari T-tabel (1,96) maka hipotesis ditolak. Adapun *inner model* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 17. *Result for Inner Weight*

	Original Sample Estimate	Mean of Subsamples	Standard Deviation	T-Statistic
PKG ->MWPOPDPEF	0,368	0,374	0,147	2,504
PKM ->MWPOPDPEF	0,111	0,105	0,048	2,330
PKP ->MWPOPDPEF	0,071	0,066	0,031	2,339
PKK -> MWPOPDPEF	0,213	0,198	0,102	2,090
KTI -> MWPOPDPEF	0,361	0,363	0,100	3,623

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS*(2017)

Berdasarkan tabel 17 terlihat bahwa pengaruh PKG dengan MWPOPDPEF positif 0,368 dan signifikan pada 0.05 (2,504>1.96). Pengaruh PKM dengan MWPOPDPEF positif 0,111 dan signifikan pada 0.05 (2,330>1.96). Pengaruh PKP dengan MWPOPDPEF positif 0,071 dan signifikan pada 0.05 (2,339>1.96). Pengaruh PKK dengan MWPOPDPEF positif 0,213 dan signifikan pada 0.05 (2,090>1.96). Dan pengaruh KTI dengan MWPOPDPEF positif 0,361 dan signifikan (3,623>1.96). Dalam menilai model dengan *SmartPLS* dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen yang ditunjukkan pada tabel 18.

Tabel 18. *R-Square*

	<i>R-Square</i>
PKG	0,000
PKM	0,000
PKP	0,000
PKK	0,000
KTI	0,000
MWPOPDPEF	0,934

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Keterangan:

MWPOPDPEF : Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan *E-Filing*

PKG : Persepsi Kegunaan

PKM : Persepsi Kemudahan

PKP : Persepsi Kepuasan

PKK : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

KTI : Kesiapan Teknologi Informasi

Tabel 18 menunjukkan nilai *R-square* minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* sebesar 0,934. Semakin tinggi *R-square* maka semakin besar variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel dependen, sehingga semakin baik persamaan struktural.

Variabel minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* memiliki nilai *R-square* sebesar 0,934 yang berarti 93,4% minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi, sedangkan sisanya sebesar 6,6% merupakan kontribusi dari faktor lainnya.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Tabel 19. Hipotesis 1

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	Hipotesis
PKG ->WPOPDPEF	0.368	0.363	0.100	2,504	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hipotesis 1 menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat indikator yang dieliminasi, hal ini disebabkan karena tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,6 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 19 menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,368 dan nilai T-statistik 2,504 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Dengan demikian hipotesis 1 diterima.

4.5.2 Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Tabel 20. Hipotesis 2

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	Hipotesis
PKM ->WPOPDPEF	0.111	0.105	0.048	2.330	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hipotesis 2 menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat indikator yang dieliminasi, hal ini disebabkan karena tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,6 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 20 menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,111 dan nilai T-statistik 2,330 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Dengan demikian **hipotesis 2 diterima**.

4.5.3 Persepsi Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Tabel 21. Hipotesis 3

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	Hipotesis
PKP ->MWPOPDPEF	0.071	0.066	0.031	2.339	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hipotesis 3 menyatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat indikator yang dieliminasi, hal ini disebabkan karena tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,6 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 21 menunjukkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,071 dan nilai T-statistik 2,339 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Dengan demikian **hipotesis 3 diterima**.

4.5.4 Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Tabel 22. Hipotesis 4

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	Hipotesis
PKK -> MWPOPDPEF	0.213	0.198	0.102	2.090	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hipotesis 4 menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat indikator yang dieliminasi, hal ini disebabkan karena tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,6 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 22 menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,213 dan nilai T-statistik 2,090 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Dengan demikian **hipotesis 4 diterima**.

4.5.5 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Tabel 23. Hipotesis 5

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>	Hipotesis
KTI -> MWPOPDPEF	0.361	0.363	0.100	3.623	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS* (2017)

Hipotesis 5 menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat indikator yang dieliminasi, hal ini disebabkan karena tidak terdapat korelasi konstruk yang kurang dari 0,6 sehingga setiap variabel memenuhi kriteria *convergent validity*. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 23 menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,361 dan nilai T-statistik 3,623 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1,96. Dengan demikian **hipotesis 5 diterima**.

4.5.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada bagian sebelumnya, maka kesimpulan dari pengujian hipotesis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 24. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample Estimate	T-Statistic	Keterangan
H1: Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	0.368	2.504	Diterima
H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	0.111	2.330	Diterima
H3: Persepsi Kepuasan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	0,071	2.339	Diterima
H4: Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	0.213	2.090	Diterima
H5: Kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan <i>e-filing</i> .	0,361	3.623	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan (2017)

4.6 Pembahasan Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

4.6.1 Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing

Persepsi kegunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan Wajib Pajak menggunakan *e-filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Faktor dominan wajib pajak orang pribadi menggunakan sistem *e-filing* adalah meningkatnya kualitas penyampaian pelaporan pajak, dengan menggunakan sistem *e-filing* mempermudah dan mempercepat pelaporan pajak sehingga kualitas penyampaian pelaporan pajaknya meningkat. Faktor dominan lain yaitu dengan menggunakan sistem *e-filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak dikarenakan proses nya yang mudah di pelajari dan digunakan.

Dengan adanya sistem *e-filing*, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat

dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan demikian Wajib Pajak dapat merasakan manfaat dari adanya sistem *e-filing*.

Hasil pengolahan data pada tabel 19 menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,368 dan nilai T-statistik 2.504 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1.96. Dengan demikian **hipotesis 1 diterima**. Dapat dilihat pada tabel 4.23 faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* adalah persepsi kegunaan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.368 hal ini dapat menunjukkan bahwa kegunaan sistem *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak.

Indikator dominan dalam persepsi kegunaan ialah sistem *e-filing* berguna dalam meningkatkan kualitas penyampaian pajak dan dapat menyederhanakan proses penyampaian perpajakan. Pengguna *e-filing* dapat merasakan manfaat dari sistem *e-filing* sehingga minat dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat. Indikator terendah dalam persepsi kegunaan ialah *e-filing* belum dapat mengembangkan kinerja pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Noviandini (2012), Risal (2013), Lisa (2014), Mujiyati (2015), Nurhasanah (2015), dan Rustam (2016) yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, kegunaan sangat menentukan minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam proses penyampaian sptnya.

Berdasarkan pernyataan diatas, hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak percaya dan merasakan manfaat dalam menggunakan *e-filing* pada saat penyampaian SPT secara *online*. Manfaat yang diperoleh tersebut membuat Wajib Pajak berkeinginan untuk menggunakan *e-filing* di masa depan atau periode tahun pajak selanjutnya. Salah satu yang membuat penggunaan *e-filing* bermanfaat bagi Wajib Pajak adalah Wajib Pajak dapat menggunakan waktu luangnya saat bekerja untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Teori yang mendukung hasil ini adalah teori yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2015) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*as the extent to wich a person believes that using a technology will enhance her or his performance*). Jadi, apabila seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya.

4.6.2 Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Kemudahan dalam menggunakan *e-filing* berhubungan erat dengan kemauan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Dari hal tersebut, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Faktor dominan yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* adalah sistem *e-filing* memiliki tampilan yang jelas dan dapat dengan mudah dipelajari, persepsi

kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-filing* berarti bahwa Wajib Pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan penyampaian SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan.

Hasil pengolahan data pada tabel 20 menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.111 dan nilai T-statistik 2,330 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1.96. Dengan demikian **hipotesis 2 diterima**. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012), Risal (2013), Lisa (2014), Mujiyati (2015), Nurhasanah (2015), dan Rustam (2016) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, kemudahan penggunaan menjadi salah satu alasan Wajib Pajak mau menggunakan *e-filing* secara berkesinambungan.

Indikator dominan dalam persepsi kemudahan adalah kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem dan tampilan sistem yang jelas. Wajib Pajak Orang Pribadi dapat merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kemudahan yang dirasakan pengguna yaitu kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem *e-filing*, serta tampilan sistem yang jelas dan mudah dipahami. Indikator terendah dalam persepsi kemudahan adalah sistem *e-filing* sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat digunakan secara fleksibel. Wajib Pajak Orang Pribadi masih merasa sistem *e-filing* kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan pernyataan diatas, hal ini menunjukkan bahwa menurut Wajib Pajak (pengguna *e-filing*), *e-filing* mudah digunakan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan secara *online* dan *real time*. Kemudahan yang dimaksud adalah bahwa Wajib Pajak tidak merasa sulit dalam menggunakan *e-filing* pada saat penyampaian SPT. Kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan Wajib Pajak sudah terbiasa menggunakan sistem informasi dan teknologi saat bekerja dan hal tersebut menjadi salah satu faktor pendukung penerapan *e-filing*.

4.6.3 Persepsi Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

Hasil pengolahan data pada tabel 21 menunjukkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,071 dan nilai T-statistik 2,339 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1.96. Dengan demikian **hipotesis 3 diterima**. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012), Wowor dkk (2014), dan Nurhasanah (2015) yang menjelaskan bahwa persepsi

kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, sehingga dapat disimpulkan jika Wajib Pajak merasa puas menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak akan terdorong untuk menggunakannya kembali.

Indikator dominan dalam persepsi kepuasan ialah sistem *e-filing* dapat membantu secara efisien dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pelaporan perpajakan. Efisien dilihat dari sistem *e-filing* yang dapat memberikan solusi terhadap aktivitas pelaporan pajak dan efektif dilihat dari target wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak tercapai.

Berdasarkan pernyataan diatas, hal ini menunjukkan bahwa jika Wajib Pajak merasa puas atas penggunaan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*. Kepuasan tersebut timbul karena Wajib Pajak merasakan ada manfaat dalam menggunakan *e-filing*, sehingga dapat dikatakan bahwa manfaat dapat menimbulkan kepuasan.

4.6.4 Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut.

Jaminan akan keamanan dan kerahasiaan ini dapat dinilai dari bagaimana wajib pajak memiliki persepsi akan sistem informasi. Hal ini berkaitan dengan isu keamanan dan kerahasiaan yang terjadi dimasyarakat menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Isu-isu ini dapat mempengaruhi persepsi dari seseorang akan keamanan dan kerahasiaan suatu sistem informasi. Persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah bagaimana Wajib Pajak memiliki persepsi akan suatu sistem informasi apakah aman dan terjamin kerahasiaan datanya. Wajib pajak memiliki persepsi keamanan dan kerahasiaan yang baik maka ia akan tertarik atau terdorong untuk menggunakan *e-filing* karena ia memiliki perasaan tenang dan senang dalam menggunakannya.

Hasil pengolahan data pada tabel 22 menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,213 dan nilai T-statistik 2,090 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1.96. Dengan demikian **hipotesis 4 diterima**. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2009), Wowor dkk (2014) dan Mujiyati (2015) yang menjelaskan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, bahwa semakin terjaga keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut (*e-filing*) dalam melaporkan pajak, maka minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* akan mengalami peningkatan.

Indikator dominan dalam persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah pengguna *e-filing* aman terhadap resiko pihak dalam (pegawai pajak). Hal ini dikarenakan dengan

menggunakan *e-filing* pengguna tidak perlu bertatap muka langsung dengan pegawai pajak dan data pelaporan perpajakan dapat dilakukan sendiri, dimanapun dan kapanpun. Sehingga pengguna atau dalam hal ini wajib pajak orang pribadi dapat merasakan keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing* tersebut. Indikator terendah dalam persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah sistem *e-filing* mampu mengantisipasi masalah masalah terkait data. Hal ini dapat menggambarkan bahwa pengguna *e-filing* kurang dapat merasakan bahwa sistem *e-filing* mampu mengantisipasi masalah terkait data.

Berdasarkan pernyataan diatas, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan dan kerahasiaan dengan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Keamanan dan kerahasiaan ini diartikan bahwa wajib pajak memiliki persepsi dan kepercayaan bahwa *e-filing* mampu menjamin keamanan data mereka serta dapat menjamin kerahasiaannya, sehingga apabila mereka menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya, data yang mereka berikan tidak bocor dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori *Theory of Acceptance Model (TAM)* yang berasumsi bahwa seseorang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri (Adiwibowo dkk, 2014:34), yang mana apabila wajib pajak memiliki persepsi keamanan dan kerahasiaan yang baik akan meningkatkan persepsinya akan kebermanfaat dari *efiling* sehingga dapat meningkatkan minatnya.

4.6.5 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengolahan data pada tabel 23 menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* yang ditampilkan dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,361 dan nilai T-statistik 3,623 adalah lebih besar dari T-tabel yaitu 1.96. Dengan demikian **hipotesis 5 diterima**. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Mujiyati (2015), dan Riski dkk (2015) yang menjelaskan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, jika kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak meningkat maka minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan.

Indikator dominan dalam kesiapan teknologi informasi adalah akses penggunaan *e-filing* ke server ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman. Wajib Pajak Orang Pribadi dimudahkan dengan sistem *e-filing* yang telah siap dengan fitur fitur yang mendukung kelancaran sistem *e-filing* tersebut. Indikator terendah dalam kesiapan teknologi informasi adalah sistem *e-filing* dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat. Pengguna *e-filing* merasa sistem *e-filing* kurang cepat dalam merespon dan memberikan konfirmasi.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian Artinya, kegunaan sangat menentukan minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan *e-filing* dalam proses penyampaian sptnya. Kegunaan yang dimaksud ialah sistem *e-filing* berguna dalam meningkatkan kualitas penyampaian pajak dan dapat menyederhanakan proses penyampaian perpajakan. Persepsi kegunaan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem dan tampilan sistem yang jelas dapat meningkatkan minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
3. Persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, kepuasan pengguna akan sistem *e-filing* yang dapat efisien efektif memenuhi penyampaian pajak, sehingga dapat disimpulkan jika Wajib Pajak merasa puas menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak akan terdorong untuk menggunakannya kembali. Persepsi kepuasan merupakan faktor terendah dalam meningkatkan minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.
4. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, bahwa semakin terjaga keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut (*e-filing*) dalam melaporkan pajak terutama terjaga keamanan dari resiko pihak dalam (pegawai pajak), maka minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan *e-filing* akan mengalami peningkatan.
5. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, jika kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak Orang Pribadi meningkat maka minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan, kesiapan teknologi informasi dapat dilihat dari akses ke server ASP dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman.

5.2 Saran

Saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya yaitu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel kepercayaan yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Karena menurut penelitian Laihad (2013) dan Novrinda (2014) variabel kepercayaan dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Pada penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden dan cakupan wilayah penelitian agar hasil yang didapat lebih baik.

Berdasarkan Penelitian ini persepsi kepuasan memiliki pengaruh yang terendah diantara yang lain. Wajib Pajak Orang Pribadi masih merasa kurang puas terhadap pelayanan dalam menggunakan *e-filing*. Meskipun manfaat dan kemudahan sistem sudah dirasakan oleh pengguna *e-filing* tetapi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem

e-filing masih rendah. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk Direktorat Jendral Pajak agar dapat meningkatkan minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Surat Edaran (SE) Nomor 8 Tahun 2015, yang mewajibkan seluruh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT Tahunan WP OP) melalui *e-Filing*. SE Nomor 8 Tahun 2015 tersebut adalah wujud dukungan pemerintah dalam hal ini Ditjen Pajak sebagai terobosan baru dalam perpajakan yang dipadukan dengan kemajuan teknologi. Hal ini dapat dijadikan contoh pada wajib pajak selain Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/Polri) agar menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan.

6 REFERENSI

Amijaya, Gilang Rizky. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Minat Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BCA). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Ayu, Ika Novarina. (2015). Implementasi *Electronic Filing System (E-Filing)* Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan di Indonesia. Tesis. Pasca Sarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang.

Banten Raya. (18 Maret 2016). Kesadaran Wajib Pajak Perorangan Rendah. Diakses 25 Januari 2017. <http://www.bantenraya.com/info-bisnis/72-info-bisnis/18984-kpp-pratama-serang-genjot-penerimaan-pajak-hingga-rp-26-t>.

Desmayanti, Eny dan Zulaikha. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara *Online* Dan *Realtime*. *Diponegoro Journal of Accounting*. Volume 1, Nomor, Tahun 2012, Halaman 1-12.

Direktorat Jenderal Pajak. (2005). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi

Direktorat Jenderal Pajak. (2004). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, Jakarta.

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).

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.

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).

Direktorat Jenderal Pajak. (2015). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 03/Pj/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan. 16 Maret 2015. Gubernur Banten Sampaikan SPT Tahunan Melalui *e-Filing*. Diakses 12 Januari 2017. <http://www.pajak.go.id/content/flash-foto/gubernur-banten-sampaikan-spt-tahunan-melalui-e-filing>

Gita, Gowinda. (2012). Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro, Semarang.

Laihad, Risal C.Y. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e- Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.3 September 2013.

Mujiyati. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta). *Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784*.

Nanik, Ernawati. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Kegunaan dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem *E-filing*. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol. 5 No. 2 Juli 2016, Hal. 163 – 174.

Nurhasanah, Firmansyah, Novrida. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *Electronic Filling (e- filling)* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. *Jurnal Akuntanika*, No. 1, Vol. 1, Januari- Juni.

Nurhidayah, Sari. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *Tesis*. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta

Nurul Citra Noviani. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012. pp15-22.

Pratama, Agustyan. (2008). Analisis *Technology Acceptance Model (TAM)* dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Putra, Firdaus, dan Misra. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan *e-Filing* (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan

- Perusahaan Manufaktur di Kota Padang). Jurnal dan Prosiding SNA- Simposium Nasional Akuntansi, Vol. 16.
- Resmi, Siti. (2013). Perpajakan Teori dan Kasus. Salemba Empat, Jakarta.
- Rifa'i, Agus. *Partial Least Square- Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* Untuk Mengukur Ekspektasi Penggunaan Repositori Lembaga. Al-Makalah. Volume 14 Desember 2015:56-65
- Risky, Dianita, dkk. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan sistem *e-filing* (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (*JAB*). Vol. 6, No. 1, tahun 2015.
- Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge. (2008). Perilaku Organisasi, PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Rustam. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Universitas Brawijaya.
- Rustam, Akie Rusaktiva. (2014). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Universitas Brawijaya.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugihanti, Winna Titis, Zulaikha. (2011). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untun Menggunakan *E-filing* (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Undergraduate thesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. (2012). Memahami penelitian kuantitatif. Alfabet, Bandung.
- Suherlan Herlan dan Yono Budhiono. Psikologi Pelayanan. Media Perubahan, Bandung.
- Tangsel Pos. (8 Maret 2016). Kesadaran Wajib Pajak di Banten Rendah. Diakses 12 Januari 2017. <http://tangselpos.co.id/2016/03/08/kesadaran-wajib-pajak-banten-rendah/>
- Wibisono, Lisa Tamara dan Agus Arianto. T. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Filing* di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, Vol. 4, No.1, 2014. Universitas Kristen Perta.
- Wowor, Ricky Alfianto, dkk. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. Jurnal EMBA 1341. Vol.2 No.3.
- Wulandari, Kusti Ayu. 2016. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Struktur Modal. *Skripsi*. Universitas Dipenogoro, Semarang.