

## Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Kpp Pratama Serang

Andi<sup>1</sup>

Dara Novita Sari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### Abstract

*This research aimed to investigate the factors that influenced perceived usefulness, perceived satisfaction, perceived ease, perceived the security and privacy, readiness technology taxpayers 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 taxpayers information significant effect on the interest of individual taxpayers in the use of e-filing.*

**Keywords** : *security and privacy, readiness technology taxpayers 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%. 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*.

## 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).

*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).

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).

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filing* 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-filing* 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.

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 misalnya 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*. 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](http://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 penyesipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filing* ini ([www.pajak.go.id](http://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.

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.

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

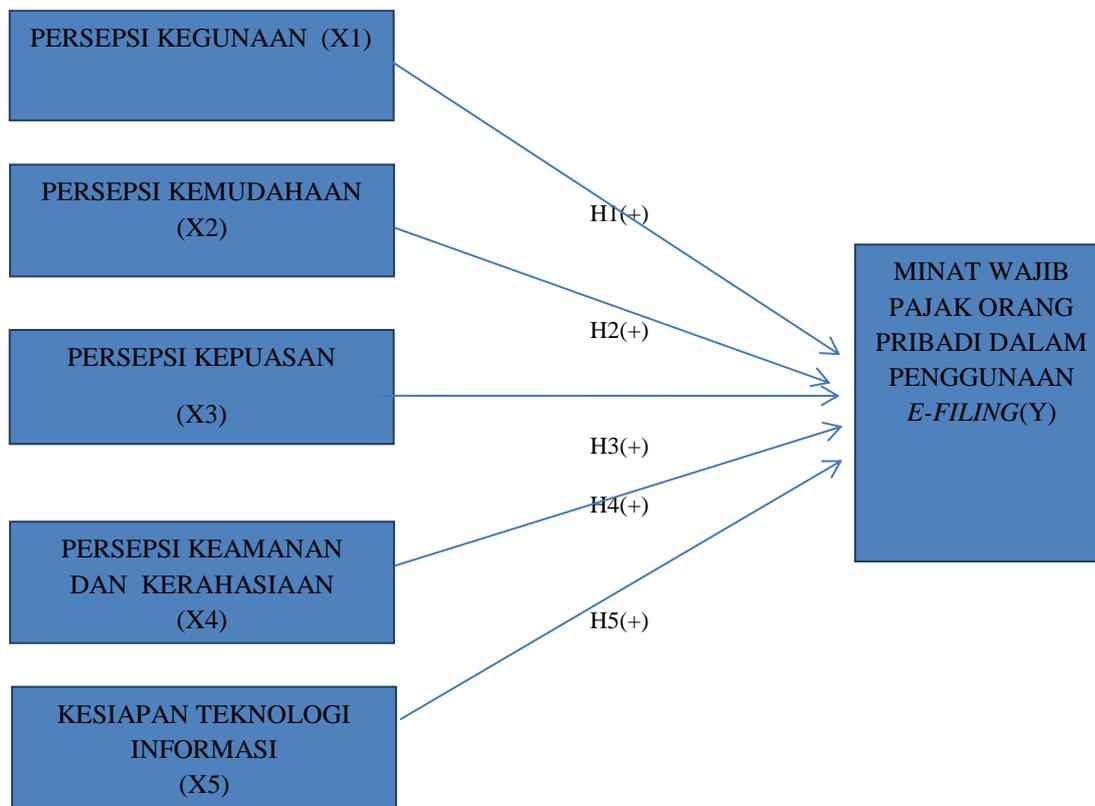
H1: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H2: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H3: Persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H4 :Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

H5: Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.



**Gambar 1 Model Penelitian**

Sumber: Peneliti (2017)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pengujian hipotesis dalam penelitian di analisis dengan alat bantu *software Partial Least Square (PLS)* versi 3.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang Tahun 2016. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memenuhi karakteristik sampel. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Cara menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sari Nurhidayah, 2015: 16) sebagai berikut:

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

**Tabel 3.1**  
**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)	Ordinal

		Wibisono dan Toly (2014)	
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	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 <sub>3</sub> )	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 <sub>4</sub> )	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
Kesiapan Teknologi Informasi (X <sub>5</sub> )	Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya (Salim, 2013).	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.	Ordinal

		Mutiara (2016) Wibisono dan Toly (2014)	
Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	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> ).	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak.</li> <li>b. Menggunakan <i>e-filing</i> di masadepan.</li> <li>c. Menggunakan <i>e-filing</i> karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna.</li> <li>d. Pelaporan SPT dapat dilakukan kapanpun.</li> <li>e. Pelaporan SPT dapat dilakukan dimanapun.</li> <li>f. <i>E-filing</i> dapat merespon dan memberi konfirmasi dengan cepat.</li> <li>g. Menghemat biaya.</li> <li>h. Lebih praktis.</li> <li>i. Perhitungan pajak lebih cepat.</li> <li>j. Mudah dalam menghitung pajak.</li> <li>k. Perhitungan pajak lebih akurat.</li> <li>l. Kemudahan kewajiban perpajakan.</li> <li>m. Mudah untuk dipelajari bagi pemula.</li> <li>n. Memudahkan dalam pengisian SPT.</li> <li>o. Penyampaian data selalu lengkap.</li> </ol>	Ordinal

Sumber :Peneliti (2017)

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang. Uji kualitas data dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Software Partial Least Square (PLS)* versi 3. 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*). Rumus untuk menghitung *AVE* sebagai berikut:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_1 \text{var}(\epsilon_i)}$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

*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:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_1 \text{var}(\epsilon_i)}$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

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:

$$f^2 = \frac{R^2_{included} - R^2_{excluded}}{1 - R^2_{included}}$$

(Sumber: Ghozali, 2014)

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

- 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 (Ghozali, 2014:57) sebagai berikut:

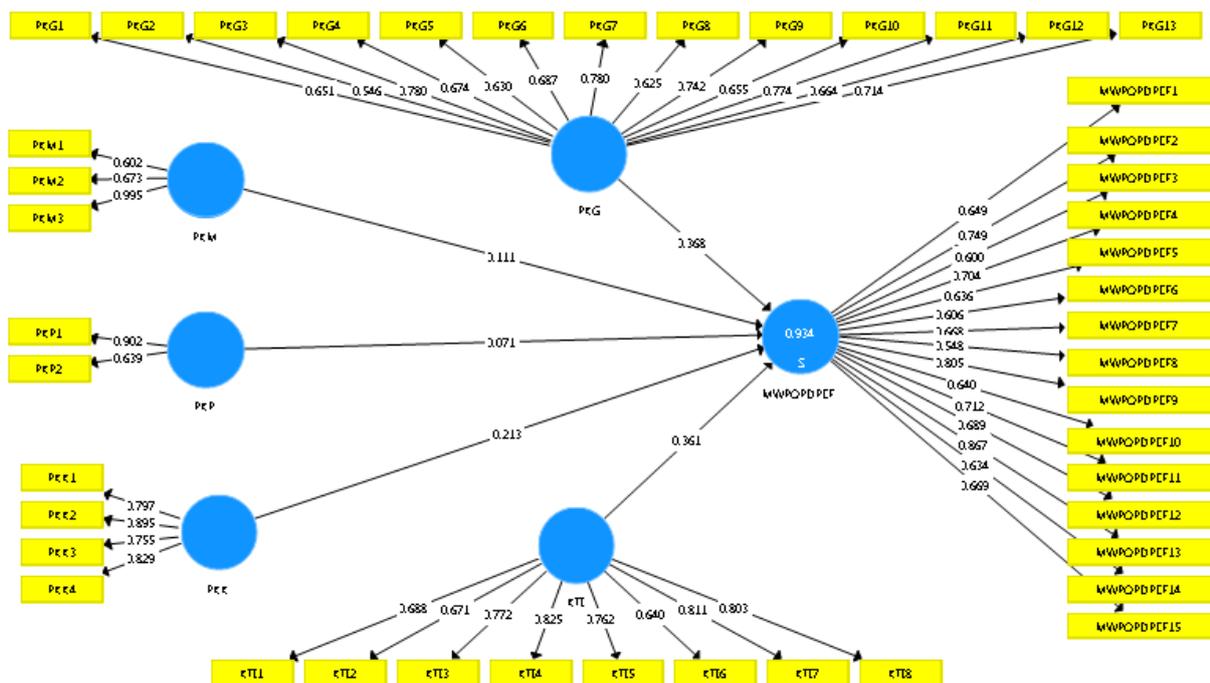
- a. Bila pengaruh langsung > pengaruh tidak langsung = Hipotesis ditolak.
- b. Bila pengaruh langsung < pengaruh tidak langsung = Hipotesis diterima.

## PEMBAHASAN

Adapun presentase pengiriman dan pengembalian kuesioner adalah 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%. Responden berjenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 23 orang atau 21%, dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 87 orang atau 79,09%. 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%. 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. 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%. 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%. 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%.

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. 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. 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)



**Gambar 4.1**  
*Full Model Structural Partial Least Square*  
 Sumber: Data primer diolah *SmartPLS* (2017)

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 4.10, 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*. Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 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*. 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*.

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3 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*. 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*. 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*. 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*. 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*. 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*. 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*. 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*.

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). 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.

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*. 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**. 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*. 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**. 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 4.20 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**. 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*. 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**. 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 4.22 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**.

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*. 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**. 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 which 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.

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. 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.

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. 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.

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. 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. 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 mnerasakan keamanan dan kerahasiaan dari sistem *e-filing* tersebut.

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.

## SIMPULAN

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.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ayu, Ika Novarina. 2015. Implementasi *Electronic Filing System (E-Filing)* Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan di Indonesia. Tesis. Semarang. Pasca Sarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro.
- Desmayanti, Eny dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara *Online Dan Realtime*. *Diponegoro Jurnal Of Accounting*. Volume 1, Nomor, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- 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 Kementerian 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*. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Laihad, Risal C.Y. 2012. 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. 2015. 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. 2016. 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. 2015. 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. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurul Citra Noviandini. 2012. 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. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Putra, Firdaus, dan Misra. 2013. 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*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rifa'i, Agus. 2015. *Partical Least Square- Stuctural Equation Modeling (PLS-SEM)* Untuk Mengukur Ekspektasi Penggunaan Repositori Lembaga. *Al-Makalah*. Volume 14 Desember 2015:56-65

- Risky, Dianita, dkk. 2015. 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.
- 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*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- 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.
- Sugiyono .2012. *Memahami penelitian kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suherlan Herlan dan Yono Budhiono. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Tangsels 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*. Semarang: Universitas Diponegoro.

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Halaman ini sengaja dikosongkan  
*(this page intentionally left blank)*