

## ANALISIS PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP MINAT PERILAKU MENGGUNAKAN *E-FILING*

Aulia Dyanrosi

Program Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya. Jl. MT. Haryono 163 Malang

Email. dyanrosi@gmail.com

**Abstrak:** Pajak merupakan sumber penerimaan negara, namun angka tax gap yang signifikan dan tax ratio yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (tax effort) di Indonesia masih rendah. Hal tersebut terkait dengan administrasi perpajakan yang seringkali menemui kendala apabila dilakukan secara manual. Untuk itu sejak tahun 2014 pemerintah membuat system pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disebut dengan *e-filing*. Agar sistem *e-filing* ini dapat diterima oleh wajib pajak, maka perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* yang diantaranya dipengaruhi oleh faktor kesukarelaan (*voluntariness*) dalam menggunakan, pengalaman menggunakan (*experience*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), kompleksitas (*complexity*), pengalaman menggunakan (*experience*), jenis kelamin (*gender*), tingkat pendidikan (*education*), usia (*age*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*). Penelitian ini memodifikasi model *Technology Acceptance Model* untuk memprediksi penerimaan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan metode survey. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi terdaftar yang pernah menggunakan *e-filing* di Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman menggunakan (*experience*), kompleksitas (*complexity*), usia (*age*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya.

**Kata Kunci:** *e-filing*, Niat Perilaku, Sikap, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan.

**Abstract:** Tax is the source of country's revenue, however the number of significance tax gap and tax ratio which is still low shows that the tax effort is low too. That is connected to tax administration which sometimes face many obstacles if it is done manually. Then, since 2014 the government made reporting system of notification letter electronically (SPT), which is called *e-filing*. In order to this *e-filing* system can be accepted by the tax payer, so it is important to know about the factors that influence to the intention of individual tax payer in using *e-filing*. The purpose of the research is to analyze the intention of the individual's taxpayer to use *e-filing*, which is influenced by several factors, such as : voluntariness, experience, perceived usefulness, attitude toward using, complexity, gender, education, age, and perceived easy of use. This research modified *Technology Acceptance Model* to predict the acceptance of *e-filing*. This research use survey as its method. Then, the sample of this research is the list of individual taxpayers who have already use *e-filing* in Malang. The result showed that those variables which are experience, complexity, age, perceived easy of use, and attitude toward using influenced the intention of the individual taxpayers to use *e-filing* as away of reporting their tax.

**Keywords:** *e-filing*, intention, act, perceived usefulness, perceived easy of use.

### PENDAHULUAN

Peranan pajak di Indonesia saat ini sangat penting dalam pembiayaan negara. Pajak berkontribusi lebih dari 74% sumber penerimaan Negara. Instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak (fungsi *budgetair*) di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan self assesment system akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk (Darmayanti, 2004). Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari selisih antara potensi penerimaan dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*) dan *tax ratio*. Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah

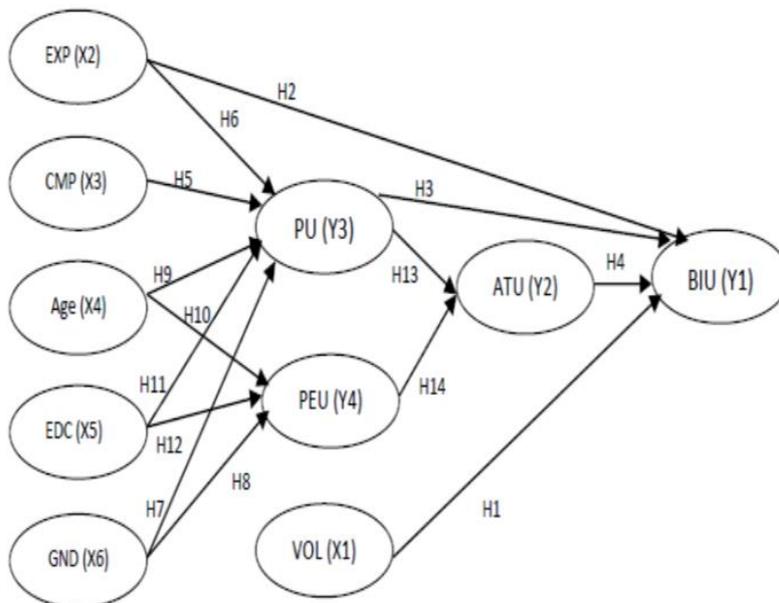
menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) Indonesia rendah, dalam hal ini adalah administrasi perpajakan.

Pelaksanaan administrasi perpajakan seringkali menemui kendala administrasi apabila dilakukan secara manual terutama pada sistem pelaporan. Untuk mengatasi kendala diatas Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disebut dengan *e-filing*.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan - yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antara satu dengan lain ( Sugiyono, 2009:5). Penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) disertai dengan pengujian hipotesis guna mengetahui pengaruh signifikan terhadap variabel yang sudah ditentukan. Populasi yang diambil sebanyak 99 wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* di kota Malang. Teknik yang digunakan adalah dengan memberikan kuesioner kepada responden. Penilaian instrument dalam kuesioner menggunakan perhitungan skala *Likert* 1-5. Peneliti telah melakukan *pilot test* dengan membagikan 30 kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang akan digunakan. Hasil uji validitas dalam penelitian ini didapati bahwa semua butir pernyataan yang digunakan valid, ditunjukkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai signifikansi masing-masing item pernyataan  $0,000 - 0,004 < 0,05$  sehingga instrumen dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat pengumpul data yang baik. Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai reliabilitas yang dicapai pada masing-masing variabel semuanya lebih besar dari 0,6. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan handal sebagai alat ukur. Model hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Model Hipotesis



**Keterangan :**

VOL : *Voluntariness*

EXP : *Experience*

CMP : *Complexity*

AGE : *Age*

EDC : *Education*

GND : *Gender*

BIU : *Behavioral Intention to Use*

ATU : *Attitude Toward Using*

PU : *Perceived Usefulness*

PEU : *Perceived Easy of Use*

**Keterangan :**

- H1 Kesukarelaan menggunakan (*voluntariness*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*).
- H2 Pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).
- H3 Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).
- H4 Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).
- H5 Kompleksitas penggunaan (*complexity*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).
- H6 Pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).
- H7 *Gender* memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).
- H8 *Gender* memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).
- H9 Umur (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).
- H10 Umur (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).
- H11 Tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).
- H12 Tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).
- H13 Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*).
- H14 Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Demografi dari responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Demografi tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Demografi Responden

Variabel	Pengukur	Jumlah
Usia	16 - 25	12
	26 - 35	47
	36 - 45	12
	46 - 55	23
	56 - 60	5
Jenis Kelamin	Laki-laki	40
	Perempuan	59
Pendidikan Terakhir	SLTP	2
	SLTA	24
	Diploma	6
	S1	59
	S2	7
Pekerjaan	S3	1
	PNS	46
	BUMN	29
	Swasta	21
	Wiraswasta	0
	Lainnya	3

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS), metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya : data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar. Pada uji menggunakan PLS maka akan diuji terlebih dahulu evaluasi validitas konstruk (evaluasi *convergent validity* dan evaluasi *discriminant validity*) dan evaluasi *composite reliability*.

**Evaluasi *Convergent Validity***

Evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai faktor loading (*outer loading*) pada variabel-variabel dalam penelitian ini. Apabila nilai tersebut lebih besar dari 0,50 maka dapat dikatakan bahwa indikator tersebut adalah valid. Dari hasil evaluasi *convergent validity* dihasilkan nilai loading faktor variabel-variabel pada penelitian ini lebih besar dari 0,50 dan nilai P\_value kurang dari 5% sehingga seluruh indikator pada variabel-variabel tersebut telah mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik oleh indikator-indikatornya atau dapat dikatakan valid secara *convergent*.

**Evaluasi *Discriminant Validity***

Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan nilai *cross loading* dan nilai *square root of average variance* (AVE). *Discriminant validity* dari model pengukuran dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan variabel. Jika korelasi variabel dengan pokok pengukuran setiap indikator lebih besar daripada variabel lainnya, maka variabel laten tersebut mampu memprediksi indikator lebih baik daripada variabel lainnya. Dalam penelitian ini setiap indikator pertanyaan mampu

diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten, karena korelasi variabel setiap indikator pada variabel laten pokok pengukuran lebih besar daripada variabel laten lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa valid secara diskriminan atau *discriminant validity*. Berdasarkan tabel 2 juga dapat diketahui *discriminant validity* dengan cara melihat *root square AVE* lebih besar dari 0,500 yang berarti *discriminant validity* yang baik telah tercapai.

Tabel 2. Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE	Root square AVE
<b>VOL</b>	0,671	0,81934
<b>EXP</b>	0,717	0,84649
<b>CMP</b>	0,861	0,92789
<b>AGE</b>	1,000	1,000
<b>EDC</b>	1,000	1,000
<b>GND</b>	1,000	1,000
<b>PU</b>	0,776	0,88073
<b>PEU</b>	0,866	0,93078
<b>ATU</b>	0,761	0,87254
<b>BIU</b>	0,863	0,92878

Sumber : Data diolah

### Evaluasi *Composite Reliability*

Evaluasi model pengukuran dengan menggunakan *composite reliability* adalah untuk menentukan apakah variabel memiliki reliabilitas yang tinggi atau tidak. Nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,700 menyatakan bahwa variabel tersebut adalah reliabel. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* dengan nilai yang lebih besar dari 0,7 dan dapat dikatakan bahwa variabel laten tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
<b>VOL</b>	<b>0,910</b>
<b>EXP</b>	<b>0,883</b>
<b>CMP</b>	<b>0,949</b>
<b>AGE</b>	<b>1,000</b>
<b>EDC</b>	<b>1,000</b>
<b>GND</b>	<b>1,000</b>
<b>PU</b>	<b>0,945</b>
<b>PEU</b>	<b>0,975</b>
<b>ATU</b>	<b>0,941</b>
<b>BIU</b>	<b>0,969</b>

Sumber : Data diolah

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Koefisien	T_statistik	P-value	Keterangan
H1	VOL -> BIU	-0,087	0,820	0,414	Negatif Tidak Signifikan
H2	EXP -> BIU	0,303	2,683	0,009	Positif Signifikan
H3	PU -> BIU	0,198	1,967	0,052	Positif Tidak Signifikan
H4	ATU -> BIU	0,369	3,546	0,001	Positif Signifikan
H5	CMP -> PU	-0,266	2,750	0,007	Negatif Signifikan
H6	EXP -> PU	0,446	4,846	0,000	Positif Signifikan
H7	GND -> PU	0,070	0,777	0,439	Positif Tidak Signifikan
H8	GND -> PEU	0,085	0,909	0,366	Positif Tidak Signifikan
H9	AGE -> PU	-0,046	0,531	0,597	Negatif Tidak Signifikan
H10	AGE -> PEU	-0,393	4,580	0,000	Negatif Signifikan
H11	EDC -> PU	0,067	0,783	0,435	Positif Tidak Signifikan
H12	EDC -> PEU	0,090	0,962	0,338	Positif Tidak Signifikan
H13	PU -> ATU	0,102	1,575	0,118	Positif Tidak Signifikan
H14	PEU -> ATU	0,755	12,340	0,000	Positif Signifikan

**Hipotesis 1 :** Kesukarelaan menggunakan (*voluntariness*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa kesukarelaan menggunakan (*voluntariness*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*). Diperoleh koefisien jalur

sebesar -0,087, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kesukarelaan menggunakan terhadap niat perilaku menggunakan adalah berbanding terbalik, sehingga semakin rendah tingkat kesukarelaan wajib pajak akan berdampak meningkatkan niat perilaku menggunakan *e-filing*. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $0,820 < t\text{-tabel}$  yaitu 1,98, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesukarelaan menggunakan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan.

**Hipotesis 2 :** Pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

Penelitian ini menyatakan pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,303, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman menggunakan terhadap niat perilaku untuk menggunakan adalah berbanding lurus, sehingga semakin banyak pengalaman wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan berdampak meningkatkan niat perilaku untuk menggunakan. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $2,683 > t\text{-tabel}$  yaitu 1,98, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman menggunakan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Amoroso and Gardner (2004) dan Wiyono (2007).

**Hipotesis 3 :** Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Koefisien jalur yang dihasilkan sebesar 0,198, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan adalah berbanding lurus, sehingga semakin wajib pajak merasakan kegunaan *e-filing* akan berdampak meningkatkan niat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Nilai t-hitung yang diperoleh  $1,967 > t\text{-tabel}$  yaitu 1,98, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

**Hipotesis 4 :** Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) memiliki pengaruh terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Koefisien jalur yang dihasilkan sebesar 0,369, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sikap terhadap penggunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan adalah berbanding lurus, sehingga semakin positif sikap terhadap penggunaan maka akan berdampak meningkatkan niat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $3,546 > t\text{-tabel}$  yaitu 1,98 sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Amoroso and Gardner (2004) dan Wiyono (2007).

**Hipotesis 5 :** Kompleksitas penggunaan (*complexity*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penelitian ini menyatakan bahwa kompleksitas penggunaan (*complexity*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Koefisien jalur yang diperoleh sebesar -0,266, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kompleksitas penggunaan terhadap persepsi

kegunaan adalah berbanding terbalik, sehingga semakin rendah kompleksitas penggunaan dari *e-filing* maka akan berdampak meningkatkan persepsi kegunaan wajib pajak. Nilai t-hitung yang diperoleh  $2,750 > t\text{-tabel}$  yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa kompleksitas penggunaan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989), Amoroso and Gardner (2004) serta Wiyono (2007).

**Hipotesis 6 :** Pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penelitian ini menyatakan bahwa pengalaman menggunakan (*experience*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,446, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman menggunakan terhadap persepsi kegunaan adalah berbanding lurus, sehingga semakin banyak pengalaman menggunakan maka akan berdampak meningkatkan persepsi kegunaan. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $4,846 > t\text{-tabel}$  yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman menggunakan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Amoroso and Gardner (2004) serta Wiyono (2007).

**Hipotesis 7 :** Gender memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penelitian ini menyatakan bahwa jenis kelamin (*gender*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,070, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh jenis kelamin terhadap persepsi kegunaan adalah berbanding lurus. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $0,777 < t\text{-tabel}$  1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Hasil Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Susanto (2011).

**Hipotesis 8 :** Gender memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa jenis kelamin (*gender*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,085, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh jenis kelamin terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah berbanding lurus. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $0,909 < t\text{-tabel}$  yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan Penggunaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Susanto (2011).

**Hipotesis 9 :** Umur (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penelitian ini menyatakan bahwa usia (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Koefisien jalur yang diperoleh sebesar -0,046, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh usia terhadap persepsi kegunaan adalah berbanding terbalik, sehingga semakin rendah usia maka persepsi kegunaan akan semakin tinggi. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $0,531 < t\text{-tabel}$  yaitu 1,98, sehingga dapat disimpulkan bahwa usia tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Kegunaan.

**Hipotesis 10 :** Umur (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa usia (*age*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*). Koefisien jalur yang diperoleh sebesar -0,393, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh usia terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah berbanding terbalik, sehingga semakin rendah (muda) usia wajib pajak pengguna *e-filing* maka akan berdampak meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah 4,580 > t-tabel yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa usia (*age*) berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Porter (1963), Andrew Dillon (1996) dan Moris (2000).

**Hipotesis 11 :** Tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,067, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pendidikan terhadap persepsi kegunaan adalah berbanding lurus, sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka berdampak semakin tinggi persepsi kegunaan *e-filing* wajib pajak tersebut. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah sebesar 0,783 < t-tabel yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan.

**Hipotesis 12 :** Tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).

Penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pendidikan (*education*) memiliki pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,090, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tingkat pendidikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan adalah berbanding lurus. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah 0,962 < t-tabel yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

**Hipotesis 13 :** Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*).

Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,102, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap terhadap penggunaan adalah berbanding lurus, sehingga semakin tinggi persepsi kegunaan yang dirasakan oleh wajib pajak pengguna *e-filing* maka semakin positif sikap wajib pajak terhadap pengguna *e-filing*. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah 1,575 < t-tabel yaitu 1,98, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan.

**Hipotesis 14 :** Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*).

Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) memiliki pengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*). Diperoleh koefisien jalur sebesar 0,755, koefisien jalur tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap terhadap penggunaan adalah berbanding lurus, sehingga semakin tinggi

persepsi kemudahan penggunaan maka akan semakin positif sikap terhadap penggunaan *e-filing*. Nilai t-hitung yang diperoleh adalah  $12,340 > t\text{-tabel}$  yaitu 1.98, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Davis (1989), Dennis A. Adams et al., (1992), Amoroso dan Gardner (2004), Ing-Long Wu and Jian-Liang Chen (2005), Shin-Yuan Hung et al., (2006) dan Susanto (2011).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka temuan dalam penelitian ini adalah memperlihatkan bahwa dari 14 hubungan, 6 hubungan diterima termasuk 1 hubungan yang merupakan originalitas peneliti. Akan tetapi terdapat 8 hubungan yang tidak diterima, karena memiliki pengaruh langsung tidak signifikan. Penelitian ini berusaha mengadopsi model penelitian sebelumnya dengan obyek yang berbeda, penelitian Amoroso dan Gardner (2004) meneliti penerimaan teknologi internet, penelitian Santoso (2011) membahas mengenai bidang pajak namun pada wajib pajak badan. Dalam penelitian ini membahas mengenai minat perilaku wajib pajak orang pribadi dan menemukan 6 hubungan yang signifikan, hubungan tersebut antara lain : 1) pengalaman menggunakan (*experience*) berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-filing*, wajib pajak yang mempunyai pengalaman atau pernah menggunakan *e-filing* mempunyai minat untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan. 2) Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-filing*, wajib pajak memberikan respon positif terhadap penggunaan *e-filing* dan akan melanjutkan untuk menggunakannya di masa depan. 3) Kompleksitas penggunaan (*complexity*) berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*, hal ini berarti semakin *e-filing* mempunyai kompleksitas penggunaan yang rendah maka wajib pajak akan semakin merasakan kegunaan dari *e-filing* itu sendiri. 4) Kesukarelaan menggunakan (*voluntariness*) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-filing*. Semakin rendah tingkat kesukarelaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan meningkatkan minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak masih merasa terpaksa atau tidak sukarela dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut dapat diakibatkan lebih dari 45% responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), dimana PNS mempunyai tingkat kesukarelaan yang rendah terhadap penggunaan *e-filing*. 5) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) *e-filing*, wajib pajak orang pribadi menilai *e-filing* telah memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya namun tidak mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). 6) Pengalaman menggunakan (*experience*) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*, wajib pajak yang mempunyai pengalaman atau pernah menggunakan *e-filing* akan merasakan kegunaan *e-filing* dalam melaporkan pajaknya. 7) Jenis kelamin (*gender*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*, hal tersebut dikarenakan baik laki-laki maupun perempuan sama-sama merasakan kegunaan dari *e-filing*. 8) Jenis kelamin (*gender*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) *e-filing*, hal tersebut dikarenakan baik laki-laki maupun perempuan sama-sama merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-filing*. 9) Usia (*age*) berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*, hal tersebut dikarenakan baik wajib pajak muda maupun yang lebih tua sama-sama merasakan kegunaan dari *e-filing*. 10) Usia (*age*) berpengaruh negatif signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) *e-*

*filing*, dari penelitian ini ditemukan bahwa wajib pajak yang berusia lebih muda merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-filing* daripada wajib pajak yang berusia lebih tua. 11) Tingkat pendidikan (*education*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*, persepsi kegunaan yang dirasakan wajib pajak pengguna *e-filing* tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dari wajib pajak itu sendiri. 12) Tingkat pendidikan (*education*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) *e-filing*, persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan wajib pajak pengguna *e-filing* tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan wajib pajak itu sendiri. 13) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) *e-filing*, meskipun wajib pajak mengetahui manfaat atau kegunaan dari *e-filing* namun tidak mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. 14) Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) berpengaruh positif signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) *e-filing*. Wajib pajak yang merasakan kemudahan menggunakan *e-filing* akan meningkatkan sikap terhadap penggunaan *e-filing*.

## **SARAN**

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran antara lain :  
Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menambah unit analisisnya menjadi wajib pajak orang pribadi terdaftar, baik yang sudah maupun yang belum menggunakan *e-filing* dengan indikator penelitian yang berbeda selain itu tidak hanya pada wajib pajak orang pribadi tetapi wajib pajak badan.
2. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti tentang minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, namun juga meneliti tentang perilaku aktual wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk meneliti minat dalam menggunakan *e-filing* dengan data *cross-section longitudinal*. Hal ini berarti penelitian dilakukan dalam beberapa tahun, sehingga peneliti bisa mengetahui trend minat dalam menggunakan *e-filing* dari tahun ke tahun.

Saran untuk Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

1. Direktorat Jenderal Pajak disarankan agar lebih meningkatkan interaksi sosial dengan wajib pajak pada umumnya dan wajib pajak orang pribadi pada khususnya melalui sosialisasi agar pemanfaatan sistem *e-filing* dapat lebih meluas dan lebih banyak digunakan oleh wajib pajak orang pribadi. Sebagai contoh melakukan promosi untuk mengenalkan sistem *e-filing* kepada wajib pajak melalui media cetak maupun elektronik, sosialisasi tidak hanya di instansi pemerintah tetapi juga di instansi swasta dan juga di kelompok masyarakat paling rendah yaitu Rukun Tetangga.
2. Sistem *e-filing* perlu diperbaiki, dibuat semudah mungkin dan tidak rumit, sehingga wajib pajak orang pribadi mau menggunakan sistem *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adams, Dennis A., Nelson R. Ryan and Todd, Peter A. 1992. "Perceived Usefulness, ease of Use, and Usage of Information Technology : A Replication". : *MIS Quarterly* **16** (2): 227-247

- Amoroso, D.L. and Gardner, C. 2004. "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers". Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Darmayanti, Theresia Woro, 2004. Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* **10** (1) : 109 – 128.
- Davis, F.D., 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", : *MIS Quarterly* **13** (3) : 319-340
- Dillon, A. 2001. "User Acceptance of Information Technology", : *W. Karwowski (ed). Encyclopedia of Human Factors and Ergonomics*. Taylor and Francis. London.
- Hung, S., Chang, C., and Yu, T. 2006. " Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment systems". : *Government Information Quarterly* **23** : 97-122
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak*, Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto, 2007, Evaluasi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing sebagai sarana pelaporan pajak secara online dan realtime, Universitas Gajah Mada
- Wu, I., and Chen, J. 2005. "An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study". *International Journal of Human-Computer Studies* **62** : 784-808