

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem *E-Filing*

Mardiana¹, Pipit Nursaputri², Ria Dwi P'zzaty³

¹Program Studi Akuntansi Universitas Raharja, ^{2,3}Program Studi Sistem Informasi Universitas Raharja
Email : mardiana@raharja.info¹, pipit.nursaputri@raharja.info², ria.dwi@raharja.info³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu minat wajib pajak sedangkan variabel independennya yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, kesiapan teknologi dan informasi, dan sumber daya manusia. Respondennya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *efiling*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan sampel sebanyak 108 responden. Hasil menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *E-Filing*, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *E-Filing*, (3) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *E-Filing* (4) Kerumitan tidak berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *E-Filing* (5) Kesiapan Teknologi dan Informasi berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *e-filing*. (6) Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap Minat dalam Penggunaan *e-filing*.

Kata Kunci : *E-Filing*, Minat Wajib Pajak, Kerumitan

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the factors affecting interests of taxpayers in using e-filing facility. The independent variables of this research are perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, complexity, readiness technology taxpayers information and human resources. Data used in this research is primary data by using questionnaires. Respondent are the Individual Taxpayers who used e-filing. This research used multiple linear regression analysis that involved 108 respondents. The results show that: (1) perceived usefulness affects positively the intention to use E-filing, (2) perceived ease of use affects positively the intention to use E-Filing, (3) security and privacy affects positively the intention to use E-Filing, (4) complexity affects negatively the intention to use E-filing, (5) Readiness Technology Taxpayers Information affects positively the intention to use E-Filing (6) Human Resources affects positively the intention to use E-Filing.

Keywords: *E-filing, Interests of Taxpayers, Complexity*

1. Pendahuluan

Peran pajak saat ini di Indonesia begitu penting dalam pembiayaan negara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2015 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 1.240.418,86 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar

255.628,48 miliar rupiah. Hal itu menunjukkan bahwa sekitar 82,91% sumber pendapatan Negara berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu pemungutan pajak (tax effort) di Indonesia menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah. Instansi pemerintah yang diberi tugas dan wewenang sebagai pengumpul penerimaan pajak (fungsi budgetair) di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dimulai pada tahun 2004 sampai sekarang berusaha memenuhi tuntutan zaman yang dinamis, dengan memperbaiki efisiensi dan efektifitas guna memperbaiki kinerja penerimaan pajak dalam momentum modernisasi perpajakan di seluruh unit kerjanya. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik e-system.

Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk e-system yang berjenis, Electronic Filing System (e-filing) yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui penyedia layanan aplikasi atau Application Service Provider (ASP). E-Filing dibuat oleh DJP dengan tujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan pajak melalui SPT Tahunan. E-Filing fokus untuk melakukan peningkatan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sehingga untuk saat ini e-filing melayani penyampaian dua jenis SPT saja, yaitu SPT Tahunan PPh WPOP Formulir 1770S dan SPT Tahunan PPh WPOP 1770SS, sedangkan untuk formulir lainnya dapat dilaporkan melalui Penyedia Jasa Aplikasi/Application Service Provider (ASP). Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui e-Filing pada situs DJP diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi WP Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem e-filing yang dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada WP ini tampaknya belum mendapat respon yang cukup baik oleh para Wajib Pajak di KPP Makassar Utara. Hal ini terbukti dari tabel di bawah yang menunjukkan pengguna e-filing sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah WPOP terdaftar dari tahun 2013 sampai 2015.

Minat adalah suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan didalam dan tampak di luar sebagai gerak-gerak (Purwanto, 1998). Minat dapat didefinisikan sebagai rasa ketertarikan seseorang akan suatu objek atau aktivitas yang murni dalam dirinya sendiri. Pada dasarnya minat merupakan bentuk penerimaan atas keinginan diri sendiri dengan suatu objek atau aktivitas, yang dalam penelitian ini objek atau aktivitasnya adalah penggunaan e-Filing.

E-Filing menawarkan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti kemudahan dalam pelaporan karena dengan menggunakan e-filing, pelaporan SPT dapat dilakukan dalam waktu 24 jam melalui jaringan internet yang memiliki proses online dan real time, selain itu pengguna e-filing juga dapat memonitoring akan proses kemajuan secara real time dari pelaporan pajak yang telah dikirimkan. Mengurangi kemungkinan kesalahan penginputan data karena software secara otomatis dapat memeriksa apakah terjadi kesalahan dalam penginputan data. Selain itu e-filing juga memberikan keamanan yang tinggi pada data pengguna. Karena sistem e-filing dilindungi secara khusus sehingga hanya sistem computer Direktorat Jenderal Pajak yang dapat mengakses data tersebut.

Sistem e-Filing dapat berlangsung secara cepat dan dapat digunakan kapanpun dan dimanapun selama wajib pajak terhubung dengan akses internet, WP hanya perlu mengakses website yang disediakan DJP untuk menggunakan atau mengisi SPT. Jika sudah selesai mengisi, wajib pajak hanya perlu mengklik pilihan submit untuk melaporkan SPT Tahunannya tanpa perlu mencari dropbox atau pergi mengantri di KPP. Jadi di dalam sistem e-Filing terdapat kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, faktor lain yang mempengaruhi minat pengguna e-Filing adalah persepsi kemudahan (perceived ease of use). Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use) merupakan variabel kedua yang dipilih oleh peneliti, karena peneliti ingin mengetahui apakah kemudahan yang diberikan oleh sistem e-Filing dapat mempengaruhi minat wajib pajak, selain itu peneliti ingin membuktikan e-Filing dapat memberikan banyak kemudahan kepada wajib pajak.

Susanto (2011) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib

pajak untuk menggunakan e-Filing. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Tanina (2016) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat menggunakan e-filing karena persepsi wajib pajak menunjukkan e-filing merupakan salah satu cara yang mudah untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang mempengaruhi minat pengguna e-Filing adalah keamanan dan kerahasiaan (security and privacy). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Eka Maulana (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan e-Filing. Namun hasil penelitian sebelumnya tidak konsisten dengan penelitian Dewi (2009) yang menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh dan tidak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan e-Filing. Perbedaan hasil penelitian inilah yang membuat peneliti memilih untuk menggunakan variabel keempat keamanan dan kerahasiaan (security and privacy).

Dari beberapa penelitian di atas, peneliti menambahkan variabel independen berupa keamanan dan kerahasiaan (security and privacy), kerumitan (complexity), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (readiness technology taxpayers information). Selain dari dua variabel persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan (perceived ease of use).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?
4. Apakah kerumitan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?
5. Apakah kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?
6. Apakah kesiapan sumber daya manusia berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing?

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menguji faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, serta kondisi fasilitas terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan e-Filing.

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2016) menjelaskan termasuk jenis penelitian eksplanatori karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen terdiri dari 5 variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi. Dan variabel dependen yaitu minat wajib pajak orang pribadi menggunakan e-Filing.

4. Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing, dengan mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing, adanya pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing, untuk mengetahui pengaruh kerumitan terhadap niat wajib pajak menggunakan e-filing, serta mengetahui pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing, dan pengaruh SDM terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filing.

5. Hasil Dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah WPOP terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Langkah pertama yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penyebaran kuesioner adalah meminta perizinan penelitian kepada Kanwil DJP. Setelah menunggu persetujuan dari Kanwil DJP selama kurang lebih dua minggu. Peneliti melakukan konfirmasi secara langsung kepada Kepala Bagian Umum KPP Pratama. Setelah menunggu persetujuan dari pihak KPP, peneliti melakukan permohonan penelitian, penyebaran dan pengambilan data selama tiga minggu.

Jumlah kuesioner yang disebar	395
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	280
Kuesioner yang kembali	115
Kuesioner yang digugurkan	7
Kuesioner yang digunakan	108
Tingkat pengembalian	29,11%
Tingkat pengembalian yang digunakan	93,9%

Sumber: Data kuesioner, diolah 2017

Tabel 1 menampilkan Sampel dan Tingkat Pengembalian

Kuesioner disebar sebanyak 395 lembar. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 115 buah, dari 115 buah terdapat 108 kuesioner yang dapat dilakukan analisis. Lima kuesioner tidak dapat digunakan karena tidak terisi dengan lengkap dan responden tidak konsisten dalam mengisi kuesioner. Tingkat pengembalian dari kuesioner yang disebar sebesar 93%, sehingga sampel ini sudah bisa dilakukan analisis.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, peneliti melakukan perhitungan frekuensi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Demografi dari responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, umur, dan lama mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP). Dari data demografi responden, jenis kelamin pria responden dalam penelitian ini lebih besar dibanding wanita, yakni 60% untuk pria dan 40% untuk wanita. Sedangkan umur responden sebagian besar berumur 19-35 tahun bekerja sebagai pegawai dengan tingkat pendidikan rata-rata S1. Lama memiliki NPWP responden sebagian besar antara 1-5 tahun.

No	Karakteristik Responden		Responden	
			Jumlah orang	Presentase
1	Jenis Kelamin	Pria	65	60%
		Wanita	43	40%
2	Umur	19-35 tahun	78	72%
		36-59 tahun	30	28%
3	Pekerjaan	Pegawai	90	83%
		Pengusaha	18	17%
4	Tingkat Pendidikan	SMU	8	7%
		D1	5	5%
		D3	12	11%
		S1	78	72%
		S2	5	5%
5	Lama memiliki NPWP	1-5 tahun	59	55%
		6-10 tahun	30	28%
		11-15 tahun	11	10%
		16-20 tahun	4	4%
		21-25 tahun	3	3%
		26-30 tahun	1	1%

Tabel 2 menampilkan Demografi Responden

Dari tabel 2 dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 108 responden yang terdiri dari pria dan wanita. Responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 65 orang (60%) dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 43 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria.

Berdasarkan data identitas responden, struktur usia dari responden penelitian ini berada pada usia 19-35 tahun dan 36-59 tahun, menunjukkan bahwa struktur usia responden berada pada tingkatan usia matang (dewasa) dan produktif untuk menggunakan e-Filing. Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh para wajib pajak yang bekerja sebagai pegawai dengan persentase sebesar 83% atau sebanyak 90 responden sel dapat pula disimpulkan bahwa kelompok usia responden didominasi oleh kelompok usia 19-35 tahun dengan persentase sebesar 72% . Sedangkan dari karakteristik responden nya adalah pengusaha yang terdiri dari 18 responden atau 17% .

Dari karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berpendidikan S1 sejumlah 78 responden atau 72%. Selebihnya, D3 sebanyak 12 responden atau 11%, D1 dan S2 sebanyak 5 orang dan yang berpendidikan SMU sebanyak 8 responden atau 7%. Dan dari tabel 4.2 di atas dapat pula dilihat bahwa para responden mayoritas baru memiliki NPWP dalam kurun waktu yang belum lama, yaitu 1-5 tahun (sebanyak 55% responden). Sedangkan responden yang telah memiliki NPWP lebih dari 10 tahun ada sebanyak 18%. 10% dari jumlah tersebut adalah responden yang memiliki NPWP dalam rentang 11-15 tahun.

6. Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasakan banyak manfaat yang bisa didapatkan jika menggunakan e-Filing, menjadi hematnya waktu, tenaga dan biaya, sampai meningkatkan produktivitas pelaporan pajak mereka. Berarti semakin banyak kegunaan yang didapat oleh wajib pajak ketika menggunakan e-Filing, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakannya.
2. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing. Hal ini dikarenakan kemudahan yang didapat oleh wajib pajak jika menggunakan e-Filing, sejauh mana sistem tersebut dapat membuat wajib pajak bebas dari usaha.

Berarti semakin mudah wajib pajak menggunakan sistem e-Filing, semakin tinggi minat wajib pajak untuk menggunakannya.

3. Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing. Hal ini dikarenakan keamanan dan kerahasiaan data pribadi masing-masing wajib pajak merupakan hal yang penting untuk meyakinkan wajib pajak menggunakan e-Filing. Meskipun banyaknya manfaat dan kemudahan yang didapat oleh wajib pajak tetapi tidak menjamin keamanan dan kerahasiaan data mereka, wajib pajak akan keberatan dan tidak berminat untuk menggunakan e-Filing. Berarti tingkat keamanan dan kerahasiaan yang tinggi akan menumbuhkan minat yang tinggi terhadap wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing.
4. Kerumitan berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing. Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (eFiling) dengan alasan sudah nyaman mengisi SPT secara manual dan belum terbiasa menggunakan e-Filing, selain itu mereka menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan e-Filing.
5. Kesiapan Teknologi dan Informasi sangat berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-Filing. Dikarenakan dengan adanya fasilitas yang menunjang wajib pajak untuk menggunakan e-Filing, semakin membantu dan memudahkan wajib pajak dalam menggunakan e-Filing, baik itu komputer, akses internet, dan lain-lain. Berarti kondisi fasilitas yang memadai membuat wajib pajak berminat untuk menggunakan e-Filing.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajzen, I.1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.
- [2] Davis, F.D., 1989. *Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems Theory and Results*; Unpublished Doctoral Dissertation MIT.
- [3] Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- [4] Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- [5] Direktorat Jenderal Pajak. 2004. *Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004*. Retrieved from: <http://www.pajak.go.id/>
- [6] Direktorat Jenderal Pajak. 2015. *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015*. Retrieved from: <http://www.pajak.go.id/>
- [7] Ekamaulana, Faisal Afiff. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Banjaramasin)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

- [8] Ghozali, Imam. 2014. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [9] Goodhue, D.L. and Thompson, R.L. 1995. Task-Technology Fit and Individual Performance. MIS Quarterly (19:2), pp. 213- 236.
- [10] Gujarati, D. 2006. Dasar-Dasar Ekonometrika. Jakarta: Erlangga
- [11] Kuncoro, M. 2011. Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- [12] Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi Offset.
- [13] Nazir, Moch. 1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [14] Novarina, Ayu Ika. 2005. Implementasi Electronic Filing System (e-filing) Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. Tesis. Semarang : Program Studi Pascasarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro.