

## ANALISIS MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN SISTEM E-BILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MERAUKE

**Mohamad Ilham**

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Musamus Merauke, Jl. Kamizaun Mopah Lama, Merauke, Papua, 99611

[ilhamilyas772@yahoo.co.id](mailto:ilhamilyas772@yahoo.co.id)

### *Abstrac*

*E-billing system is a new challenge for taxpayers in the fulfillment of tax obligations in accordance with Director General tax(DGT) Regulation No. PER-26 / PJ / 2014 on the Electronic Tax Payment System. In fulfillment of tax obligations (paying taxes) using a new technology that will provide behavioral responses and perceptions vary by each taxpayer that ultimately can be considered for the development of future such systems. This research analyzes the behavior of corporate taxpayers on KPP Pratama Merauke as the e-billing system using the technology acceptance model (TAM). The research aim to investigate the factors (variables) that influence the behavior of taxpayers acceptance of the application of e-billing system at the Tax Office (KPP) Pratama Merauke. Population and sample in this research is a registered taxpayer in KPP Pratama Merauke, number of samples in this research of 100 taxpayers. The sampling technique used is incidental sampling. Sampling is incidental sampling technique based on chance, as taxpayers who by chance / incidental been to KPP Pratama Merauke on during the period January to February 2017. Analysis of the data in this study using multiple linear regression with SPSS 20. The results research indicate that the perception of usefulness and perceived ease of significant positive effect on the attitude; perceived usefulness, attitude, and experience significant positive effect on behavioral intention to use; The experience had a significant positive effect on the perception of usefulness.*

**Keyword:** *Perceived usefulness, perceived ease, attitude, behavioral intention, and experience.*

### **Abstrak**

Sistem *e-billing* merupakan tantangan baru bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (membayar pajak) menggunakan teknologi yang baru akan memberikan respon perilaku serta persepsi yang berbeda-beda oleh setiap wajib pajak yang akhirnya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem tersebut kedepannya. Penelitian ini menganalisis perilaku wajib pajak badan di KPP Pratama Merauke sebagai pengguna sistem *e-billing* dengan menggunakan model penerimaan teknologi (TAM). Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menyelidiki faktor-faktor (variabel) apa saja yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Merauke. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Merauke, Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu wajib pajak yang secara kebetulan/*insidental* berkunjung ke KPP Pratama Merauke pada periode Januari sampai dengan Februari 2017. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap; persepsi kegunaan, sikap, dan pengalaman berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku menggunakan; Pengalaman memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap persepsi kegunaan.

Kata Kunci : Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan, Sikap, Niat Perilaku, dan Pengalaman.

### **I. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari peradaban umat manusia karena memiliki peran penting dalam

pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku komponen pemerintahan yang sangat berperan penting dalam penerimaan negara telah

menerapkan modernisasi administrasi perpajakan sejak tahun 2002. Sarunan (2015) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Secara universal, administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)).

Modernisasi administrasi perpajakan yang dapat kita nikmati saat ini adalah pembuatan NPWP secara online (*e-registration*), *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing*.

Pada pertengahan tahun 2016, DJP mulai memberlakukan sistem pembayaran atau penyetoran pajak *online* (*e-billing*) diseluruh Indonesia. Sitem *e-billing* dilaksanakan atas dasar Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. *E-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Sistem *e-billing* ini menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual. Manfaat penggunaan sistem *e-billing* antara lain mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara serta memberikan keleluasaan kepada wajib pajak/wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri (*self assessment*)

Sistem *e-billing* merupakan tantangan baru bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (membayar pajak) menggunakan teknologi yang baru akan memberikan respon perilaku serta persepsi yang berbeda-beda oleh setiap wajib pajak yang akhirnya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem tersebut kedepannya. Penelitian ini menganalisis perilaku wajib pajak badan di KPP Pratama Merauke sebagai pengguna sistem *e-billing* dengan menggunakan model penerimaan teknologi (TAM). Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menyelidiki faktor-faktor (variabel) apa saja yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Merauke.

Teori keprilaku (*behavioral theory*) perlu digunakan dalam memahami penentu-penentu perilaku. Perkembangan teori psikologi dalam hal ini teori keprilaku tidak lagi mencakup hal-hal kalsik namun lebih luas seperti penilaian prestasi kerja, pengukuran sikap, persepsi dan lain-lain (Siagian, 2004). Teori perilaku dalam implementasi teknologi ini muncul karena diyakini bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi

tergantung pada perilaku para penggunanya. Jogianto (2007) salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*). TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis (1986) yang merupakan pengembangan dari teori perilaku berencana (*Theory of Reasoned Action/TRA*) oleh Ajzen dan Fishbein (1975).

Wang (2002) melakukan penelitian empiris di Taiwan yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem pajak elektronik/*e-filing* dengan menggunakan TAM sebagai kerangka teori, hasil penelitian tersebut sangat mendukung teori TAM dalam memprediksi niat pengguna untuk mengadopsi sistem pajak elektronik *e-filing*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010) bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat pada niat perilaku untuk menggunakan sistem pajak elektronik/ *e-filing* di Malaysia.

## II. TEORI

Sistem *e-billing* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Manfaat penggunaan sistem *e-billing* antara lain; Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara; Menghindari/meminimalisasi kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran dan memberikan keleluasaan kepada wajib pajak/wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri (*self assessment*). Sistem *e-billing* ini menyimpan surat setoran pajak secara elektronik dan menghasilkan kode *id billing* pajak 15 digit untuk proses pembayaran. Pembayaran bisa dilakukan melalui 66 bank atau loket kantor pos dengan menunjukkan *slip id billing* atau dengan menggunakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM), internet *banking*, atau *mobile banking*. Atas pembayaran pajak melalui sistem kode *e-billing* ini, wajib/pembayar pajak menerima BPN (Bukti Penerimaan Negara) yang status dan kedudukannya sama dengan Surat Setoran Pajak (SSP) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 242/PMK.03/2014, tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.

*Technology Acceptance Model* atau model penerimaan teknologi (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1986) yang merupakan pengembangan dari teori perilaku berencana (*Theory of Reasoned Action/TRA*). Model TRA dikembangkan menjadi model TAM dengan menambahkan dua konstruk utama yakni persepsi

kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tetapi valid. Teori TAM berargumentasi bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kedua konstruk tersebut yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Davis (1986) mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) ini berdasarkan kata *useful* yang artinya *capable of being used advantageously* atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi kegunaan adalah manfaat yang diyakini dapat diperoleh individu apabila menggunakan teknologi informasi. Persepsi kegunaan memiliki hubungan terhadap *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan). Sikap terhadap pengguna dapat didefinisikan sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Seseorang yang merasa penggunaan sistem bermanfaat atau menguntungkan akan memiliki sikap atau perasaan positif terhadap penggunaan sistem tersebut. Susanto (2011) membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap terhadap penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak.

**H<sub>1</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dengan sikap (*attitude toward using*).**

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha apapun (*free of effort*) (Davis, *et al* 1989). Dari definisinya diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan (*belife*) terhadap kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengoperasikan suatu sistem/ teknologi. Seseorang yang merasa mampu atau mudah dalam menggunakan teknologi akan memiliki perasaan yang positif terhadap penggunaan teknologi. Hasil penelitian Bisma dan Susanto (2014) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku/ sikap menggunakan teknologi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011).

**H<sub>2</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) dengan sikap penggunaan (*attitude toward*).**

Persepsi kegunaan dalam konteks organisasi dapat dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kesempatan memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi (Jogianto, 2007).

Persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* (niat perilaku). Niat perilaku adalah keinginan (niat) seseorang untuk melakukan sesuatu perilaku tertentu (*behavior*). Seseorang yang merasa mendapatkan manfaat atas penggunaan teknologi akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya di waktu yang akan datang. Wang (2002) membuktikan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap niat menggunakan sistem pajak *e-filing* elektronik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki dampak positif pada niat perilaku untuk menggunakan sistem pajak elektronik/ *e-filing*.

**H<sub>3</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dengan niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention*).**

TAM merupakan model yang sederhana dan sangat valid dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi. Dalam model TAM digambarkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap. Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan (*belife*) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan sesuatu yang akan ditentukan (Jogiato, 2007). Sedangkan niat merupakan suatu fungsi dasar penentu yang berhubungan dengan faktor pribadi. Penentu yang berhubungan dengan tindakan pribadi adalah sikap (*attitude toward the behavior*). Seseorang yang memiliki perasaan positif terhadap penggunaan teknologi akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi di waktu yang akan datang. Hasil penelitian Park (2009) yang dilakukan pada mahasiswa penggunaan *website* membuktikan bahwa sikap memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi.

**H<sub>4</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara sikap (*attitude toward*) dengan niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).**

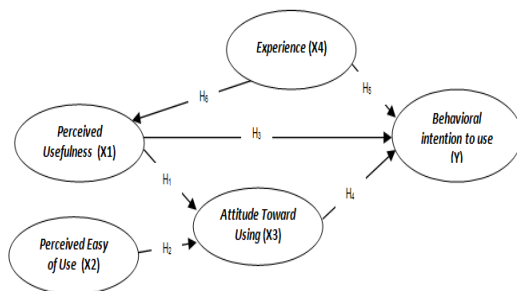
Pengalaman dalam menggunakan teknologi ditemukan sebagai variabel yang memengaruhi niat perilaku menggunakan teknologi sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Taylor dan Tood (1995). Seseorang yang memiliki pengalaman menggunakan teknologi akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi dikemudian hari. Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011) menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan teknologi akan mempengaruhi secara langsung ke penerimaan sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian Igbaria *et al* (1995) bahwa pengalaman menggunakan teknologi akan memengaruhi secara langsung ke penerimaan sistem.

**H<sub>5</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara pengalaman (*experience*) dengan niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).**

Pengalaman dapat diekspresikan sebagai keterampilan. Gerdner dan Amoroso (2004) mengembangkan TAM dengan penambahan empat variabel eksternal dalam menelitian terkait penggunaan teknologi internet. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa pengalaman memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan dan niat perilaku. Seseorang yang memiliki pengalaman menggunakan teknologi akan merasa memiliki persepsi bahwa menggunakan teknologi itu bermanfaat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011) bahwa pengalaman memiliki pengaruh yang positif terhadap persepsi kegunaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Taylor dan Tood (1995) dan penelitian Igbaria *et al* (1995).

**H<sub>6</sub> : Terdapat hubungan/pengaruh positif antara pengalaman (*experience*) dengan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).**

Berdasarkan tinjauan teoritis dan hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

### III. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Tempat Penelitian ini dilakukan di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Merauke yang beralamatkan di Jalan Raya Mandala Kabupaten Merauke Provinsi Papua Kode Pos 99611. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Merauke, jumlah sampel dalam penelitian ini 100 wajib pajak badan. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah sampel minimal yang dikemukakan oleh Hair *et al* (1998) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu wajib pajak yang secara kebetulan/*insidental* berkunjung ke KPP

Pratama Merauke pada periode Januari sampai dengan Februari 2017. Instrument penelitian dikembangkan dengan metode skala penilaian (*rating scales method*) yang digunakan dengan mengukur jawaban-jawaban responden. Dalam hal ini, sakala Likert yang digunakan adalah sakla 5 yang akan digunakan untuk menentukan tingkat persepsi para wajib pajak badan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 20.

#### 1. Distribusi Kuesioner

Kuesioner penelitian ini dititipkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Merauke untuk dibagikan/disebarkan kepada wajib pajak badan (responden). Jumlah kuesioner yang dibagikan/disebarkan adalah sebanyak 100 eksemplar. Jumlah kuesioner yang dikembalikan dan diisi secara lengkap dan dapat diolah adalah sebanyak 86 eksemplar atau sebesar 86%, jumlah kuesioner yang dikembalikan namun tidak diisi secara lengkap/ tidak dapat diolah adalah sebanyak 3 eksemplar atau sebesar 3%, hal tersebut diindikasikan responden tidak serius atau tidak teliti dalam mengisi kuesioner. Sedangkan kuesioner yang tidak dikembalikan adalah sebanyak 11 eksemplar atau sebesar 11%. Alasan kuesioner tidak kembali diindikasikan responden tersebut tidak memiliki waktu untuk mengisi kuesioner atau tidak berminat untuk merepon permintaan peneliti sampai waktu yang telah ditentukan selama 1 bulan.

#### 2. Uji Validitas dan Reabilitas

##### a) Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *corrected item total correlation*. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid). Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid). Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa semua item pertanyaan atau indikator dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan demikian disimpulkan bahwa semua item pertanyaan atau indikator dalam variabel penelitian ini dinyatakan valid.

##### b) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah *cronbach's alpha*. Apabila nilai



*cronbach's alpha* lebih dari 0,60 maka item pernyataan tersebut dinyatakan *reliabel*. Hasil uji reliabilitas pada variabel penelitian ini dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih dari 0,60.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### a) Uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik *non-parametrik one sample Kolmogorov-smirnov test*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan *p value* yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika *p value* >  $\alpha$  0,05. Hasil pengujian *one sample kolmogorf-smirnov test* menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p value*) residual dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0.05.

#### b) Uji multikolinieritas

Pembuktian ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara menghitung VIF (*Variance inflation Factor*). Indikator tidak terjadi multikolenieritas apabila nilai *tolerance* di atas 0.10 atau nilai *variance inflation factor* (VIF) di bawah 10 (Ghozali, 2011). Jika VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas, namun jika lebih kecil dari 10 tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas, karena nilai VIF pada semua variabel penelitian kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ).

#### c) Uji heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplots* dengan melihat pola titik-titik pada *scatter plots regresi*. Tidak ada gejala dapat diidentifikasi dengan cara melihat pola titik-titik *scatter plots* apabila tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Pengujian Hipotesis

#### a) Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati 1 maka kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen adalah semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yang kecil berarti menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah terbatas (Ghozali, 2011).

Hasil uji koefisien determinasi pengujian 1 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,368 atau 36,8%, menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dapat menjelaskan 36,8% terhadap variabel sikap penggunaan sistem *e-billing*. Sedangkan sisanya sebesar 0,632 atau 63,2%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikut sertakan dalam model penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi pengujian 2 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,424 atau 42,4%, menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, sikap, dan pengalaman dapat menjelaskan 42,4% terhadap variabel niat perilaku menggunakan sistem *e-billing*. Sedangkan sisanya sebesar 0,576 atau 57,6%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikut sertakan dalam model penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi pengujian 3 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,401 atau 40,1%, menunjukkan bahwa variabel pengalaman dapat menjelaskan 40,1% terhadap variabel persepsi kegunaan. Sedangkan sisanya sebesar 0,599 atau 59,9%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikut sertakan dalam model penelitian ini.

#### b) Uji statistik t

Uji Statistik t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05, dengan nilai  $t_{tabel}$  untuk 86 responden adalah 1,990, jika nilai *probability t* lebih kecil dari 0,05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, jika nilai *probability t* lebih besar dari 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut:

TABEL 1. HASIL UJI T

Pengujian	Hipotesis	Koefisien	t <sup>-</sup> hitung	Sig.	Keterangan
Pengujian 1	H1 : X1 → X3	0,144	2,434	0,017	Positif Signifikan

Pengujian 2	H2 : X2 → X3	0,265	5,977	0,000	Positif Signifikan
	H3 : X1 → Y	0,162	3,449	0,001	Positif Signifikan
	H4 : X3 → Y	0,126	2,126	0,036	Positif Signifikan
Pengujian 3	H5 : X4 → Y	0,145	2,070	0,042	Positif Signifikan
	H6 : X4 → X1	0,912	7,494	0,000	Positif Signifikan

Sumber : data diolah 2017 (lampiran)

Keterangan:

X1 : Persepsi kegunaan

X2 : Persepsi kemudahan

X3 : Sikap

X4 : Pengalaman

Y : Niat perilaku untuk menggunakan

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap sikap (*Attitude Toward Using*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif signifikan terhadap sikap (*attitude toward using*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara persepsi kegunaan dengan sikap penggunaan sistem *e-billing*, yaitu semakin tinggi persepsi kegunaan semakin tinggi pula sikap terhadap penggunaan sistem *e-billing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa kegunaan atau manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak akan menyebabkan peningkatan sikap terhadap penggunaan sistem *e-billing*, dalam hal ini sikap sebagai perasaan positif dari wajib pajak yang telah menggunakan sistem *e-billing*.

Hasil penelitian ini mendukung teori *technology acceptance model* (TAM) yang menyatakan bahwa secara teori persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki hubungan terhadap sikap (*attitude toward using*). Seseorang yang merasa penggunaan sistem bermanfaat akan memiliki perasaan senang dalam menggunakan teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011) yang meneliti perilaku wajib pajak terhadap penerimaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak badan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap terhadap penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak.

##### 2. Pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Easy of Use*) terhadap sikap (*Attitude Toward using*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh positif signifikan terhadap sikap (*attitude toward using*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dengan sikap penggunaan sistem *e-billing*, yaitu semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan semakin tinggi pula sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh wajib pajak akan menyebabkan peningkatan sikap

terhadap penggunaan sistem *e-billing*, dalam hal ini sikap sebagai perasaan positif dari wajib pajak yang telah menggunakan sistem.

Selain persepsi kegunaan, dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan terhadap *attitude toward using* (sikap). Seseorang yang merasa suatu sistem mudah digunakan akan memiliki perasaan positif dalam menggunakan teknologi.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Bisma dan Susanto (2014) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku/ sikap menggunakan teknologi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011).

##### 3. Pengaruh positif antara persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dengan niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara persepsi kegunaan dengan niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing*, yaitu semakin tinggi persepsi kegunaan semakin tinggi pula niat seseorang untuk menggunakan sistem *e-billing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa kegunaan atau manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak akan menyebabkan peningkatan niat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-billing* di waktu yang akan datang.

Persepsi kegunaan dikaitkan dengan keuntungan yang dapat diperoleh seseorang, bahwa dengan menggunakan suatu sistem/teknologi akan meningkatkan kinerja seseorang. Peningkatan kinerja yang dirasakan akan menimbulkan niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem. Wang (2002) membuktikan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap niat menggunakan sistem pajak elektronik *e-filing*. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki dampak positif pada niat perilaku untuk menggunakan sistem pajak elektronik/ *e-filing*. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ilham dkk (2015) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat menggunakan/penggunaan sistem *e-filing*.

##### 4. Pengaruh sikap (*attitude toward*) terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap (*attitude toward*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing*, yaitu semakin tinggi sikap penggunaan yang positif semakin tinggi pula niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa sikap penggunaan yang positif dirasakan oleh wajib pajak akan menyebabkan peningkatan niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung teori TAM yang menggambarkan sikap (*attitude*) sebagai evaluasi kepercayaan (*belife*) atau perasaan positif dari seseorang jika harus melakukan sesuatu. Seseorang akan melakukan sesuatu tindakan didasari oleh suatu sikap atau perasaan positif. Seseorang yang memiliki perasaan positif terhadap penggunaan teknologi akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Park (2009) yang memverifikasi proses bagaimana mahasiswa mengadopsi dan menggunakan *e-learning*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sikap perilaku memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011).

##### **5. Pengaruh pengalaman (*experience*) terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman (*experience*) berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara pengalaman dengan niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing*, yaitu semakin banyak pengalaman seseorang semakin tinggi pula niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan teknologi akan menyebabkan peningkatan niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-billing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Beberapa model penelitian memasukkan pengalaman sebagai variabel yang memiliki hubungan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) maupun penggunaan (*useg*). Pengalaman akan berdampak pada pemahaman serta peningkatan akan kemampuan seseorang dalam penggunaan sistem teknologi. Taylor dan Tood (1995) juga menunjukkan perbedaan yang signifikan antara pemakai sistem yang berpengalaman dan mereka yang belum berpengalaman dalam menentukan untuk menggunakan sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011) yang meneliti perilaku wajib pajak badan dalam menggunakan sistem *e-filling* dan penelitian Igbaria *et al* (1995) yang membuktikan bahwa pengalaman menggunakan teknologi akan mempengaruhi secara langsung ke penerimaan sistem atau niat perilaku untuk menggunakan.

##### **6. Pengaruh pengalaman (*experience*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman (*experience*) berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Ini berarti bahwa terdapat hubungan antara pengalaman dengan persepsi kegunaan, yaitu semakin banyak pengalaman seseorang semakin tinggi pula persepsi kegunaan sebuah sistem. Hasil ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan teknologi akan menyebabkan peningkatan persepsi kegunaan sistem *e-billing*. Wajib pajak yang memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan teknologi/sistem akan memiliki keterampilan menggunakan teknologi/sistem dan hal ini akan meningkatkan persepsi akan kegunaan suatu sistem.

Hasil penelitian ini mendukung teori sebelumnya bahwa pengalaman memberikan peningkatan pengetahuan dan keterampilan seseorang dalam menggunakan teknologi. Seseorang yang memiliki pengalaman menggunakan teknologi akan merasa memiliki persepsi bahwa menggunakan teknologi itu bermanfaat (Gerdner dan Amoroso, 2004)

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2011) bahwa pengalaman memiliki pengaruh yang positif terhadap persepsi kegunaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Taylor dan Tood (1995), dan penelitian Igbaria *et al* (1995).

## **V. SIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,368 atau 36,8%, yang berarti bahwa variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dapat menjelaskan 36,8% terhadap variabel sikap penggunaan sistem *e-billing*.
2. Persepsi kegunaan, sikap, dan pengalaman berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku menggunakan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,424 atau 42,4%, menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, sikap, dan pengalaman dapat menjelaskan 42,4% terhadap variabel niat perilaku menggunakan sistem *e-billing*.

3. Pengalaman memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap persepsi kegunaan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R$  Square sebesar 0,401 atau 40,1%, menunjukkan bahwa variabel pengalaman dapat menjelaskan 40,1% terhadap variabel persepsi kegunaan.

#### VI. REFERENSI

- [1] Azmi, A, C dan Bee, N, G, 2010, "The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model". *Electronic Journal of e-Government*. Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22).
- [2] Bisma, Rahadia, dan Susanto, Tony D. 2013. Faktor Adopsi Layanan E-Government Jenis Layanan Komunikasi. Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [3] Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, (13:3), pp.319-340.
- [4] Gardner, Christina dan Amoroso, Donald L, 2004, "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers", *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences – 2004 (1:1)*.
- [5] Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- [7] Igbaria et al , 1995, Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model, *Journal of Management Information Systems*.
- [8] Ilham, M., Pontoh, Grace T., Haliah, 2015. Model Penerimaan Teknologi Pada Penggunaan Sistem E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan Kesukarelaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 4 – No.2, Agustus 2015.
- [9] Jogiyanto HM, 2007, *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9] Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak. Jakarta.
- [10] Park, S. Y. 2009. "An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning". *Educational Technology & Society*, 12 (3), 150–162.
- [11] Direktur Jenderal Pajak, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 26/PJ/2014. Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
- [12] Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motifasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [13] Susanto, N. A, 2011, Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak (Tesis). Jakarta: Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia.
- [14] Taylor dan Todd (1995), "Assesing IT Usage; The Role of Prior Experience" *MIS Quarterly*
- [15] Wang, Yi-Shun, 2002, "The Adoption Of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study". *Government Information Quarterly*, 20 (2002), 333–352.