

PENGGUNAAN E-FILING OLEH WAJIB PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DI KOTA BANDUNG

¹Ade Irma Hentriwati, ²Ira Irawati, ³Candradewini Candradewini

¹Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran

²Lektor Kepala pada Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran

³Lektor pada Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Padjadjaran

Email: ¹ade16016@mail.unpad.ac.id, ²ira.irawati@unpad.ac.id, ³candradewini@unpad.ac.id

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Bureaucratic reform in the taxation is begun from the needs of taxpayers to report taxes more quickly, easily, and save on expenses. Responding to the case, the government offers an e-filing facility to the taxpayers in order to report taxes anytime and anywhere. The purpose of this research is to analyze the factors that influence taxpayers to use e-filing, and to measure the level of influence of each variable. This research is important because the use of e-filing by the taxpayers has not been maximized. The sample of this research was 100 respondents, who had an experience in using e-filing. The sampling technique was simple random sampling. Data analysis technique using path analysis. The validity and reliability test of the variables were valid and reliable. The result of the research indicated that the variable of perceived usefulness was not significantly correlated with the variable of behavioral intention ($r=0,07$), while the variable of perceived ease of use was significantly correlated with the variable of behavioral intention ($r=0,33$). The variable of service quality was significantly correlated with the variable of user satisfaction ($r=0,39$). The variable of user satisfaction was significantly correlated with the variable of behavioral intention ($r=0,34$). The variable of behavioral intention was significantly correlated with the variable of use behavior ($r=0,45$).

Keywords

Perceived usefulness, perceived ease of use, service quality.

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan perpajakan dimulai dengan munculnya modernisasi perpajakan pada tahun 2008. Pengurusan pajak yang menyita waktu disertai rantai birokrasi yang panjang, mendorong pemerintah melakukan upaya perbaikan di bidang pelayanan. Wajib pajak membutuhkan pelayanan yang serba cepat, mudah, hemat waktu dan biaya pengeluaran dalam pengurusan pajak. Menanggapi kebutuhan wajib pajak yang semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi pelayanan dengan memberikan kemudahan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa (bulanan) dan SPT Tahunan melalui *electronic filing* (e-filing).

Penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan dengan menggunakan e-filing dimaksudkan agar lebih ringkas, mudah, dan meminimalisir biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Penggunaan e-filing pada praktik penyampaian SPT berdasarkan Perdirjen Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian SPT secara elektronik melalui e-filing.

Penyampaian SPT melalui e-filing memberikan kemudahan bagi pihak pemerintah dan pihak wajib pajak. Penggunaan e-filing dalam penyampaian SPT dapat mengurangi beban administrasi DJP, terutama dalam penggunaan kertas. Sebelumnya, setiap tahun DJP harus menyediakan anggaran yang tidak sedikit untuk mencetak formulir SPT.

Dengan adanya fasilitas e-filing, maka beban administrasi akan semakin berkurang. Terlebih lagi, penggunaan kertas formulir hanya menyebabkan pemborosan anggaran, sebab tumpukan kertas formulir yang telah disimpan di kantor pajak selama lima tahun harus dimusnahkan. Hal ini tentunya berkaitan juga dengan kondisi ruangan kantor yang terbatas untuk menyimpan sejumlah dokumen (arsip) yang semakin bertambah dari tahun ke tahun.

Disamping itu, penggunaan e-filing dalam penyampaian SPT lebih memudahkan petugas dalam perekaman data. Jika sebelumnya data SPT yang disampaikan oleh wajib pajak harus dimasukkan (*input*) satu persatu secara manual ke dalam data elektronik, akan tetapi dengan adanya e-filing petugas cukup melakukan verifikasi data yang disampaikan oleh wajib pajak. Hal ini tentu akan mempercepat proses perekaman data.

Penggunaan e-filing jika ditinjau dari pihak wajib pajak, justru memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT secara efektif dan efisien. Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak dan mengantri guna menyampaikan SPT. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara *realtime*, kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. Layanan e-filing lebih menghemat waktu, terutama bagi wajib pajak yang memiliki aktivitas yang padat.

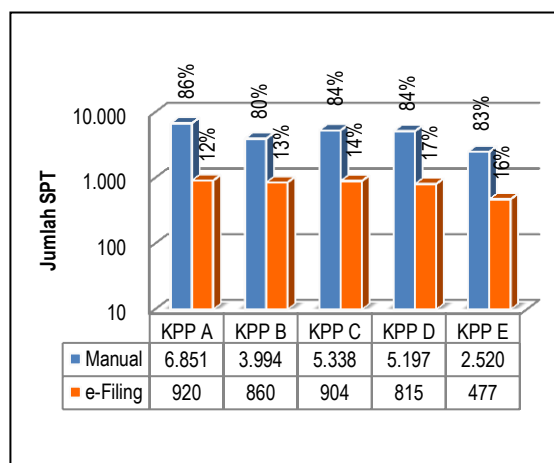
Penyampaian SPT melalui e-filing memberikan keleluasaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan besaran pajak berdasarkan omzet yang diterima setiap bulan. Selain itu, SPT yang disampaikan dengan menggunakan e-filing akan lebih akurat, sebab kesalahan dalam menginput data secara otomatis akan diverifikasi oleh sistem.

Pengisian data pada dasarnya hanya memindahkan bentuk isian pajak yang sebelumnya secara manual (tuliskan tangan) ke dalam bentuk elektronik (ketikkan) dengan tidak mengubah model formulir yang digunakan. Penggunaan e-filing sangat praktis, mempercepat proses penyampaian SPT, dan menghemat biaya kertas. Meskipun demikian, layanan e-filing belum secara maksimal digunakan oleh wajib pajak.

Permasalahan yang kerap muncul terkait penggunaan e-filing yaitu minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap cara penggunaan e-filing. Terlebih lagi, penggunaan e-filing sangat berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan komputer. Sejauh ini, pengetahuan wajib pajak dalam menggunakan komputer masih minim. Wajib pajak lebih memilih menyampaikan SPT dengan cara menulis ketimbang mengetik menggunakan komputer.

Kondisi wajib pajak yang belum mahir menggunakan komputer dan minimnya pengetahuan mengenai cara penggunaan e-filing, turut mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Demikian juga, pengalaman dan kebiasaan wajib pajak yang selama ini cenderung menyampaikan SPT secara manual, menyebabkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui e-filing belum meningkat secara signifikan.

Data mengenai penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi (OP) di kota Bandung dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Monitoring SPT Tahunan di Kota Bandung (Data SIDJP Kanwil Jabar I, 2017)

Berdasarkan data pada Gambar 1, bahwa penyampaian SPT Tahunan OP oleh wajib pajak pada lima KPP Pratama di Kota Bandung dilakukan secara manual (tuliskan tangan) dan secara online (e-filing). Data

tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penyampaian SPT Tahunan dari wajib pajak kepada pihak KPP dilakukan secara manual.

Meskipun himbauan penggunaan e-filing telah disampaikan oleh DJP sejak tahun 2012, namun realisasi penyampaian SPT Tahunan secara online (e-filing) kurang maksimal dan belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Penggunaan e-filing dalam penyampaian SPT Tahunan berkisar antara 11,58%-17,35%, artinya penggunaan e-filing oleh wajib pajak masih rendah dan belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan data monitoring penyampaian SPT Tahunan di Kanwil Jabar I, penggunaan e-filing masih perlu ditingkatkan lagi agar kedepannya penyampaian SPT Tahunan secara manual menyusut. Penggunaan e-filing dalam penyampaian SPT menarik untuk dikaji, terutama terkait faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk beralih menggunakan e-filing.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam pengembangan layanan e-filing agar lebih baik lagi. Diharapkan kualitas pelayanan perpajakan dapat semakin baik. Kedepannya jumlah penyampaian SPT Tahunan melalui e-filing dapat meningkat. Selanjutnya permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan e-filing? 2) Seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan e-filing?

TINJAUAN PUSTAKA

E-Filing

E-filing merupakan fasilitas layanan perpajakan dengan menggunakan sistem serta jaringan internet yang diberikan oleh DJP kepada wajib pajak guna memudahkan penyampaian SPT secara efektif dan efisien. Penyampaian SPT Tahunan secara online disampaikan ke DJP melalui laman <http://www.pajak.go.id> atau Penyedia Layanan SPT Elektronik yang dilakukan secara *realtime* (Pandiangan, 2008, hal. 38).

Dalam rangka memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT secara online, DJP bekerjasama dengan beberapa *Application Service Provider* (ASP) atau lebih dikenal dengan sebutan penyedia jasa aplikasi. Pihak ASP yang ditunjuk secara resmi oleh DJP untuk menerima SPT, antara lain: a). www.spt.co.id, b). www.pajakku.com, c). <https://eform.bri.co.id/efiling>; dan d). www.online.pajak.com.

Pemanfaatan penyedia jasa aplikasi tersebut dikenakan biaya yang dibebankan kepada wajib pajak. Penyedia aplikasi ini memberikan tarif yang disesuaikan dengan jenis SPT yang akan disampaikan. Hal ini tentunya menjadi pertimbangan tersendiri bagi wajib pajak ketika memutuskan untuk menyampaikan SPT secara online melalui pihak ketiga.

Menanggapi keberatan wajib pajak terhadap biaya jasa pihak ketiga, maka pada tahun 2014 DJP meluncurkan sebuah laman resmi yang dapat dipergunakan untuk menyampaikan SPT secara online melalui <https://djponline.go.id>. Kehadiran laman tersebut tentunya disambut baik oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak mulai mencoba menggunakan e-filing. Sebelum menyampaikan SPT Tahunan secara online, wajib pajak harus mengurus *Electronic Filing Identification Number* (EFIN).

Prosedur pengurusan EFIN tidak membutuhkan waktu yang lama. Wajib pajak cukup melampirkan fotokopi KTP dan fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setelah itu, wajib pajak akan mendapatkan kode verifikasi EFIN, dikirimkan melalui email yang telah didaftarkan ke KPP pada saat pengajuan permohonan EFIN. Oleh sebab itu, pengisian SPT secara online melalui laman <http://djponline.go.id> hanya dapat dilakukan apabila telah memasukkan kode verifikasi EFIN.

Selanjutnya wajib pajak mengisi data SPT menggunakan aplikasi e-form yang telah disediakan pada menu e-filing. Untuk memudahkan proses pengisian data pada e-form, wajib pajak disarankan untuk membuat SPT Tahunan secara manual terlebih dahulu. Data yang ada pada SPT manual kemudian dipindahkan ke dalam formulir elektronik (e-form). Selain menggunakan e-form, pengisian SPT Tahunan dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *elektronik spt* (e-spt). Aplikasi e-spt dapat dipasang (*install*) di seluruh KPP yang ada di Indonesia.

SPT Tahunan yang dibuat dengan menggunakan aplikasi e-spt akan dikirimkan ke DJP dalam bentuk format CSV. File SPT dalam bentuk CSV tidak dapat dibuka oleh wajib pajak dan hanya dapat dibaca oleh sistem DJP. SPT Tahunan yang dibuat oleh wajib pajak baik dengan menggunakan e-form maupun aplikasi e-spt, selanjutnya dikirim ke server DJP melalui e-filing.

Technology Acceptance Model (TAM)

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989), diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dipopulerkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Teori TRA lebih menekankan pada sikap dan reaksi pengguna terhadap penggunaan sistem informasi.

Selanjutnya pada tahun 1986, Davis melakukan penelitian dengan mengembangkan teori TRA, dan hasil penelitiannya menghasilkan teori penerimaan teknologi. Teori tersebut dikenal dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dipublikasikan dalam sebuah Disertasi pada tahun 1989.

TAM merupakan teori yang secara luas digunakan untuk mengukur sikap dan penggunaan sistem teknologi informasi secara nyata (aktual). Menurut Davis, ada dua faktor yang mempengaruhi pengguna (*user*) untuk menerima penggunaan teknologi, yaitu melalui perspektif kebermantaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Davis, Laihad (2013) mendefinisikan persepsi kebermantaan sebagai penggunaan suatu sistem teknologi untuk mempercepat pekerjaan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai kemudahan yang dirasakan oleh pengguna untuk menggunakan dan mempelajari sistem teknologi.

Penelitian sebelumnya terkait penggunaan e-filing pernah dilakukan oleh Azleen, dkk. (2009). Fokus penelitian ini menguji perbedaan sikap wajib pajak terhadap penggunaan e-filing berdasarkan gender, tingkat pendidikan, pengalaman dalam menggunakan sistem, dan pembelajaran sistem.

Information System Success Model

Information System Success Model (ISSM) dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat. Artinya pengalaman dalam menggunakan sistem informasi akan mengarah pada kepuasan pengguna.

ISSM merupakan suatu model untuk mengukur kualitas layanan (*service quality*) terhadap keberhasilan sistem informasi. Kelayakan suatu sistem informasi dikatakan berhasil dan bermanfaat bagi pengguna apabila sistem tersebut memiliki kualitas layanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pengguna untuk menggunakan secara berkelanjutan (Andriani, dkk., 2017).

Pengaruh persepsi kebermantaan (*perceived usefulness*) terhadap perilaku menggunakan (*behavioral intention*)

Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kebermantaan memiliki hubungan yang kuat terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Laihad (2013) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kebermantaan dengan penggunaan e-filing secara nyata.

Amoroso dan Gardner (2004) menyatakan bahwa jika pengguna memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi, maka hal tersebut akan meningkatkan kinerja dan produktivitas pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

H1: Persepsi kebermantaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*)

Penelitian yang dilakukan oleh Wang, dkk. (2003) dalam Desmayati, dkk. (2012) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan signifikan terhadap *computer self-efficiency*. Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keinginan menggunakan e-filing.

Noviandini (2012) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berhubungan secara signifikan terhadap penggunaan e-filing. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

H2: Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Pollard III (2010) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan sistem teknologi. Mardiana, dkk.(2015) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam memprediksi kepuasan pengguna untuk menggunakan sistem teknologi.

Demikian juga Andriani, dkk. (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi penggunaan e-filing. Selanjutnya hasil penelitian DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

H3: Persepsi kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*)

Penelitian DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan keinginan berperilaku (*behavioral intention*). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

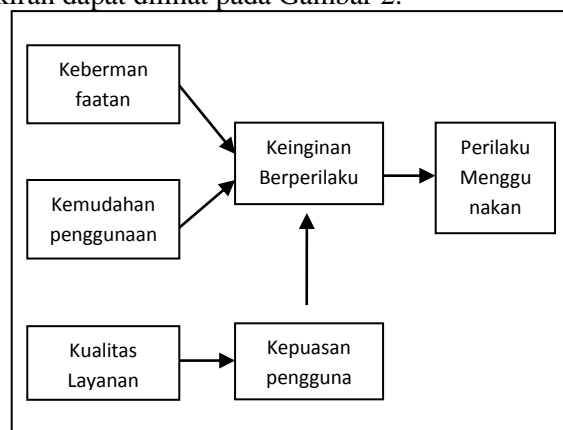
H4: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

Pengaruh keinginan berperilaku (*behavioral intention*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*)

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, dkk. menemukan bahwa keinginan berperilaku (*behavioral intention*) berhubungan secara signifikan dengan perilaku menggunakan (*use behavior*). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

H5: Keinginan berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan (*use behavioral*).

Selanjutnya untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan e-filing, maka dibangun sebuah kerangka pemikiran guna memperjelas alur berpikir pada penelitian yang dilakukan. Kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran di atas, terdapat enam variabel yang diteliti, yaitu Persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), kualitas layanan (X3), keinginan berperilaku (Y1), kepuasan pengguna (Y2), dan perilaku menggunakan (Y3). Hubungan antar variabel X terhadap variabel Y dapat secara langsung dan tidak secara langsung. Pola hubungan antar variabel-variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kebermanfaatan (X1) dan variabel persepsi kemudahan penggunaan (X2) mempengaruhi variabel keinginan berperilaku (Y1) secara langsung.
2. Variabel kualitas layanan (X3) mempengaruhi variabel kepuasan pengguna (Y2) secara langsung.
3. Variabel keinginan berperilaku (Y1) dan variabel kepuasan pengguna (Y2) selanjutnya mempengaruhi variabel perilaku menggunakan (Y3).
4. Variabel perilaku menggunakan (Y3) secara tidak langsung dipengaruhi oleh variabel persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), dan kualitas layanan (X3).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, bahwa keinginan wajib pajak untuk menggunakan e-filing dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terhadap manfaat e-filing. Apabila wajib pajak merasa tertarik untuk menggunakan e-filing (keinginan berperilaku), maka keinginan untuk menggunakan e-filing selanjutnya diwujudkan dalam bentuk perilaku menggunakan (menggunakan e-filing secara nyata).

Perilaku menggunakan merupakan reaksi dalam bentuk tindakan wajib pajak untuk menggunakan e-filing secara nyata (aktual). Demikian juga dengan persepsi kemudahan penggunaan, wajib pajak cenderung untuk menggunakan e-filing jika merasa bahwa e-filing tersebut mudah untuk digunakan. Aspek kemudahan penggunaan mendorong wajib pajak untuk cepat menjadi terampil dalam menggunakan e-filing.

Selanjutnya kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan berpengaruh juga terhadap keinginan wajib pajak untuk menggunakan. Kemudian keinginan untuk menggunakan akan berimplikasi pada keputusan wajib pajak untuk menggunakan layanan e-filing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat asosiatif, berupaya menggambarkan hubungan atau pengaruh antar variabel yang diteliti. Populasi pada penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi (OP) yang berstatus non karyawan (usahawan) dan pernah menggunakan e-filing di kota Bandung. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan rumus Slovin, yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui hubungan/ pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain baik secara langsung (*direct effect*) maupun secara tidak langsung (*indirect effect*). Uji validitas dan uji reabilitas dilakukan untuk memberikan kepastian terhadap kelayakan instrumen penelitian yang digunakan.

Sebelum mengambil keputusan mengenai hubungan kausal dalam jalur, terlebih dahulu dilakukan uji keberartian (signifikansi) untuk setiap koefisien jalur yang telah dihitung. Skala pengukuran baik pada variabel penyebab maupun pada variabel akibat harus sekurang-kurangnya interval. Teknik transformasi data ordinal menjadi data interval menggunakan MSI (*Methods of Success Interval*). Tahapan dalam menggunakan MSI (Riduwan, 2017) sebagai berikut: 1). Perhatikan setiap butir jawaban responden pada kuesioner, 2). Pada butir jawaban responden, tentukan berapa orang yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, 5 yang disebut frekuensi (f), 3). Setiap frekuensi (f) dibagi dengan banyaknya responden, sehingga diperoleh proporsi (P), 5). Tentukan nilai proporsi kumulatif (PK), 6). Gunakan Tabel Distribusi Normal untuk menghitung nilai Z, 7). Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z, dan 8). Tentukan nilai interval (*scale rate*) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

1. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus:

$$Y = NS + [1 + |NS_{min}|]$$

Setelah memperoleh data interval, maka koefisien jalur dapat dihitung dengan tahapan sebagai berikut: 1). Menggambarkan diagram jalur untuk mengetahui hubungan antara variabel secara lengkap. Diagram jalur ini mencerminkan hipotesis konseptual yang diajukan, sehingga tampak jelas variabel penyebab dan variabel akibat, 2). Menghitung koefisien korelasi sederhana, 3). Menghitung matriks invers korelasi, 4). Menghitung koefisien jalur, dan 5). Menghitung besarnya pengaruh suatu variabel penyebab terhadap variabel akibat.

Untuk menginterpretasikan tingkat hubungan antar variabel yang diteliti, maka digunakan pedoman interpretasi korelasi.

Tabel 1
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiono, 2018:184

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung} = koefisien korelasi

$\sum X_i$ = jumlah skor item

$\sum Y_i$ = jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

Sumber: Riduwan (2017:217)

Berdasarkan butir pernyataan pada tabel uji validitas, bahwa nilai koefisien validitas >0.195 (r tabel), artinya pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 2
Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Nilai R Tabel	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan	P1	0.736	0.195	Valid
	P2	0.816	0.195	Valid
	P3	0.766	0.195	Valid
	P4	0.772	0.195	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan	P5	0.812	0.195	Valid
	P6	0.534	0.195	Valid
	P7	0.794	0.195	Valid
	P8	0.782	0.195	Valid
	P9	0.873	0.195	Valid
Kualitas Layanan	P10	0.864	0.195	Valid
	P11	0.930	0.195	Valid

Uji Reabilitas

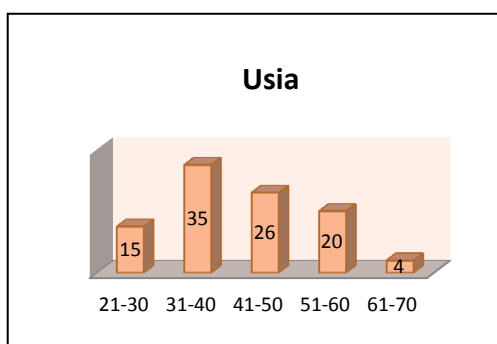
Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Berdasarkan tabel uji reabilitas, variabel penelitian memiliki nilai reliabilitas sebesar > dari titik kritis 07, maka disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 3
 Uji Reabilitas

Variabel	Koefisien Reabilitas	Titik Kritis	Ket
Kebermanfaatan	0.752	0.7	Reliabel
Kemudahan penggunaan	0.821	0.7	Reliabel
Kualitas layanan	0.741	0.7	Reliabel

Karakteristik responden

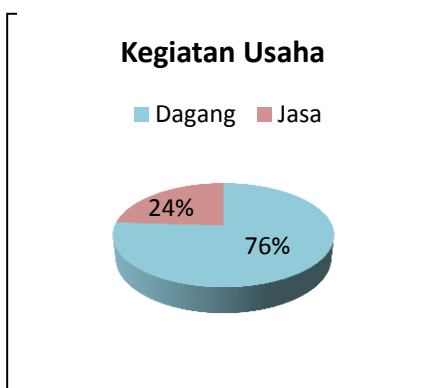
1. Responden berdasarkan usia



Gambar 3 Responden berdasarkan usia

Berdasarkan Gambar 3, responden yang berusia 31-40 tahun berada pada urutan pertama, yaitu sebanyak 35 orang. Selanjutnya usia responden 41-50 tahun menempati urutan kedua, yaitu sebanyak 26 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjalankan usaha masih berusia produktif.

2. Responden berdasarkan kegiatan usaha



Gambar 4 Responden berdasarkan kegiatan usaha

Berdasarkan Gambar 4, mayoritas responden (76%) memiliki kegiatan usaha dagang. Secara umum usaha dagang yang dijalankan oleh responden berada pada katagori Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), antara lain: dagang pakaian, mainan, kerajinan, kelontong (sembako), *supplier* makanan, minuman, dan obat-obatan. Sementara 24% responden memiliki kegiatan usaha di bidang jasa, antara lain: jasa service AC, jasa konveksi, makelar, dan guru privat.

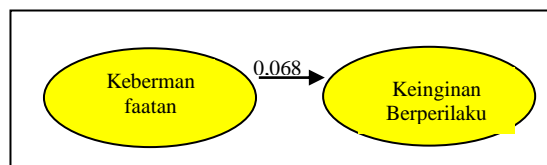
Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Untuk menganalisis pola hubungan antar variabel digunakan analisis jalur (*path analysis*), dengan hasil sebagai berikut:

Hipotesis yang diuji adalah:

H₀ : Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

H₁ : Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).



Gambar 5 Hipotesis 1

Nilai koefisien jalur antara variabel persepsi kebermanfaatan dengan variabel keinginan berperilaku adalah sebesar 0,068 dengan probability sebesar 0,419 atau $p > 0,05$ dan memiliki thitung sebesar 0.808 atau lebih kecil dari t tabel 1,985, maka H₀ diterima. Ini berarti variabel perspektif kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keinginan berperilaku, sehingga hipotesis 1 ditolak.

Koefisien 0,068 menunjukkan bahwa jika persepsi kebermanfaatan dinaikkan satu satuan, maka keinginan berperilaku akan naik sebesar 0,068 satuan. Nilai koefisien yang ditemukan memiliki arah hubungan positif, artinya semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, idealnya akan diikuti oleh semakin meningkatnya keinginan berperilaku.

Pada penelitian ini persepsi kebermanfaatan tidak berhubungan dengan keinginan responden untuk menggunakan. Keengganan responden untuk menggunakan e-filing disebabkan proses pengisian data melalui e-filing membutuhkan waktu hingga lebih lama dibandingkan secara manual (menulis tangan). Mayoritas responden belum terbiasa menggunakan komputer. Padahal untuk dapat menyampaikan SPT melalui e-filing, dibutuhkan pengetahuan dan pengalaman yang memadai terhadap komputer dan internet.

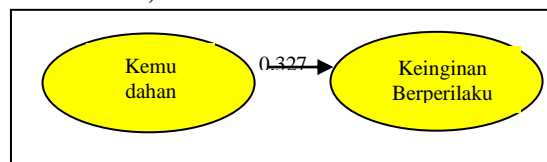
Kondisi responden yang belum terbiasa untuk menggunakan komputer, menyebabkan proses pengetikan membutuhkan waktu yang lebih lama. Responden menganggap bahwa e-filing hanya memberikan manfaat bagi orang-orang yang terbiasa menggunakan komputer, sedangkan bagi orang-orang yang belum terbiasa justru memperlambat pekerjaan.

Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keinginan berperilaku

Hipotesis yang diuji adalah:

H₀ : Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*) tidak berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

H₁ : Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease to use*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).



Gambar 6 Hipotesis 2

Nilai koefisien jalur antara variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan variabel keinginan berperilaku adalah sebesar 0,327 dengan probability sebesar 0,000 atau $p < 0,05$ dan memiliki thitung sebesar 3.904 atau lebih besar dari t tabel 1,985, maka H₀ ditolak. Ini berarti variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap variabel keinginan berperilaku, sehingga hipotesis 2 diterima.

Koefisien 0,327 menunjukkan bahwa jika persepsi kemudahan dinaikkan satu satuan maka keinginan berperilaku akan naik sebesar 0,327 satuan. Nilai koefisien yang ditemukan memiliki arah hubungan positif, maksudnya adalah semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, idealnya akan diikuti oleh semakin meningkatnya keinginan berperilaku.

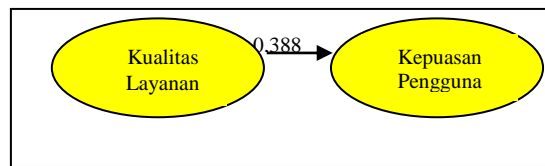
Persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan keinginan responden untuk menggunakan e-filing. Responden menganggap bahwa e-filing penggunaan e-filing mudah karena cukup mengklik pilihan yang telah disediakan oleh sistem dan secara otomatis sistem yang akan melakukan penghitungan pajak. Cara pengisian data tidak terlalu rumit, cukup mengikuti petunjuk pada menu e-filing. Kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh responden selanjutnya mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan e-filing.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 : Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H_1 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar 7 Hipotesis 3

Nilai koefisien jalur antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0,388 dengan probability sebesar 0,000 atau $p < 0,05$ dan memiliki thitung sebesar 4.916 atau lebih besar dari t tabel 1,985 maka H_0 ditolak. Ini berarti variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga hipotesis 3 diterima.

Koefisien 0,388 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan dinaikkan satu satuan maka kepuasan pengguna akan naik sebesar 0,388 satuan. Nilai koefisien yang ditemukan memiliki arah hubungan positif, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, idealnya akan diikuti oleh semakin meningkatnya kepuasan pengguna.

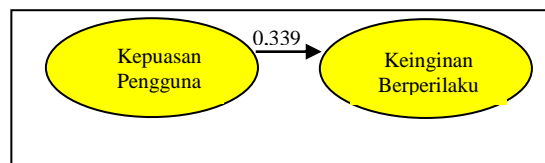
Kualitas layanan pada penelitian ini berkaitan dengan kepastian bahwa SPT yang disampaikan dari komputer responden ke server DJP dapat diterima dengan baik dan cepat. Semakin baik kualitas layanan e-filing, maka kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat.

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap keinginan berperilaku

Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).

H_1 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap keinginan berperilaku (*behavioral intention*).



Gambar 8 Hipotesis 4

Nilai koefisien jalur antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel keinginan berperilaku adalah sebesar 0,339 dengan probability sebesar 0,000 atau $p < 0,05$ dan memiliki thitung sebesar 4.050 atau lebih besar dari t tabel 1,985, maka H_0 ditolak. Ini berarti variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel keinginan berperilaku, sehingga hipotesis 4 diterima.

Koefisien 0,339 menunjukkan bahwa jika kepuasan pengguna dinaikkan satu satuan maka keinginan berperilaku akan naik sebesar 0,339 satuan. Nilai koefisien yang ditemukan memiliki arah hubungan positif, artinya semakin tinggi kepuasan pengguna, idealnya akan diikuti oleh semakin meningkatnya keinginan berperilaku.

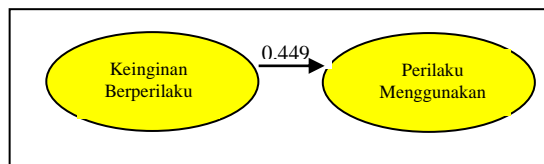
Kepuasan pengguna memiliki hubungan yang erat dengan perilaku menggunakan. Keputusan responden untuk menggunakan e-filing dipengaruhi oleh kepuasan responden terhadap kualitas layanan e-filing.

Pengaruh keinginan berperilaku terhadap perilaku menggunakan

Hipotesis yang diuji adalah:

H₀ : Keinginan berperilaku (*behavioral intention*) tidak berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*).

H₁ : Keinginan berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*).



Gambar 9 Hipotesis 5

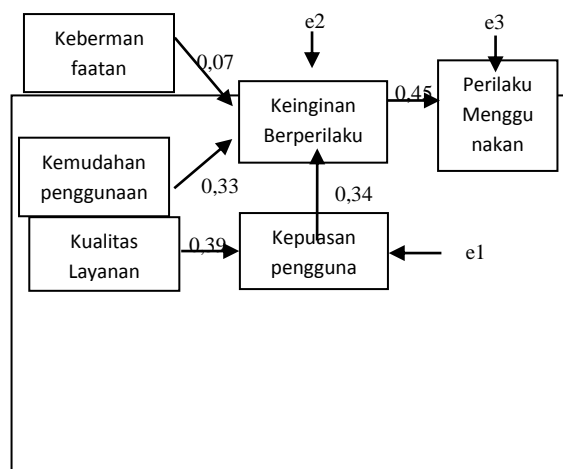
Nilai koefisien jalur antara variabel keinginan berperilaku dengan variabel perilaku menggunakan adalah sebesar 0,449 dengan probability sebesar 0,000 atau $p > 0,05$ dan memiliki thitung sebesar 4,998 atau lebih besar dari t tabel 1,985 maka H₀ ditolak. Ini berarti variabel keinginan berperilaku berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku menggunakan, sehingga hipotesis 5 diterima.

Koefisien 0,449 menunjukkan bahwa jika keinginan berperilaku dinaikkan satu satuan maka perilaku menggunakan akan naik sebesar 0,449 satuan. Nilai koefisien yang ditemukan memiliki arah hubungan positif, hal ini dapat diartikan bahwa semakin besar keinginan berperilaku, idealnya akan diikuti oleh semakin meningkatnya perilaku menggunakan.

Penggunaan e-filing oleh responden terlebih dipengaruhi oleh keinginan untuk menggunakan e-filing dan persepsi kemudahan penggunaan. Kemudahan dalam menggunakan e-filing mengarahkan pada keinginan untuk menggunakan. Selanjutnya keinginan untuk menggunakan diwujudkan dalam bentuk perilaku menggunakan. Perilaku menggunakan pada penelitian ini yaitu keputusan responden untuk menggunakan e-filing secara nyata dan berkelanjutan.

Persamaan Jalur Model Total

Dalam penelitian ini, persamaan analisis jalur terbagi menjadi tiga sub struktur yaitu: sub struktur 1 (M1), menjelaskan hubungan variabel persepsi kebermanfaatan dan variabel persepsi kemudahan penggunaan, variabel kepuasan pengguna terhadap variabel keinginan berperilaku. Sub struktur 2 (M2), menjelaskan hubungan kualitas layanan terhadap kapuasan pengguna, dan sub struktur 3 (M3), menjelaskan hubungan variabel keinginan berperilaku terhadap variabel perilaku menggunakan. Model persamaan jalur untuk ketiga sub struktur sebagai berikut:



Gambar 10 Model Persamaan Jalur

Keterangan:

- a. Persamaan jalur untuk sub struktur 1 (M1) adalah : $Y_1 = 0,068X_1 + 0,327X_2 + 0,339X_3$
- b. Persamaan jalur untuk sub struktur 2 (M2) adalah : $Y_2 = 0,353X_4$

c. Persamaan jalur untuk sub struktur 3 (M3) adalah : $Y_3 = 0,449Y_1$

Analisis hubungan antar variabel pada Gambar 10 sebagai berikut:

Pertama, persamaan jalur pada sub struktur 1 (M1) menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel persepsi kebermanfaatan, variabel persepsi kemudahan penggunaan, variabel kepuasan pengguna terhadap keinginan berperilaku.

Nilai koefisien korelasi antara variabel persepsi kebermanfaatan dengan variabel keinginan berperilaku sebesar 0,068 (0,07). Nilai koefisien yang ditemukan tersebut bermakna bahwa tingkat hubungan antara variabel persepsi kebermanfaatan dengan variabel keinginan berperilaku termasuk pada **katagori sangat rendah**. Berdasarkan uji signifikasi korelasi yang telah dilakukan, bahwa variabel persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel keinginan berperilaku.

Nilai koefisien jalur antara variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan variabel keinginan berperilaku sebesar 0,327 (0,33). Nilai koefisien yang ditemukan tersebut bermakna bahwa tingkat hubungan antara variabel persepsi kebermanfaatan dengan variabel keinginan berperilaku termasuk pada **katagori rendah**. Berdasarkan uji signifikasi korelasi yang telah dilakukan, bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keinginan berperilaku.

Nilai koefisien jalur antara variabel kepuasan pengguna dengan keinginan berperilaku sebesar 0,339 (0,34). Nilai koefisien yang ditemukan tersebut bermakna bahwa tingkat hubungan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel keinginan berperilaku termasuk pada **katagori rendah**. Berdasarkan uji signifikasi korelasi yang telah dilakukan, bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap keinginan berperilaku.

Kedua, persamaan jalur pada sub struktur 2 (M2) menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas layanan (X4) dengan variabel kepuasan pengguna (Y2). Nilai koefisien jalur antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sebesar 0,388 (0,39). Nilai koefisien yang ditemukan tersebut bermakna bahwa tingkat hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna termasuk pada **katagori rendah**. Berdasarkan uji signifikasi korelasi yang telah dilakukan, bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Ketiga, persamaan jalur pada sub struktur 3 (M3) menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keinginan berperilaku (Y1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y2). Nilai koefisien jalur antara variabel keinginan berperilaku dengan perilaku menggunakan sebesar 0,449 (0,45). Nilai koefisien yang ditemukan tersebut bermakna bahwa tingkat hubungan antara variabel keinginan berperilaku dengan variabel perilaku menggunakan termasuk pada **katagori sedang**. Berdasarkan uji signifikasi korelasi yang telah dilakukan, bahwa variabel keinginan berperilaku berpengaruh signifikan terhadap perilaku menggunakan.

Koefisien Determinasi Per Model

Koefisien determinasi (R Square) pada penelitian ini dilakukan berdasarkan per model, bertujuan untuk mengetahui kontribusi pengaruh antar variabel berikut:

1. Variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna terhadap variabel keinginan berperilaku (M1).
2. Variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna (M2).
3. Variabel keinginan berperilaku terhadap perilaku menggunakan (M3).

Hasil perhitungan koefisien determinasi dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4
Koefisien Determinasi Per Model

Model		KD
M1	Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna terhadap keinginan berperilaku.	30.8%
M2	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna	38.5%
M3	Pengaruh keinginan berperilaku terhadap perilaku menggunakan	20.1%

Tabel 4 menggambarkan koefisien determinasi per model, model 1 (M1) yaitu variabel persepsi kebermanfaatan dan variabel persepsi kemudahan penggunaan, dan variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh terhadap variabel keinginan berperilaku sebesar 30,8%, sisanya sebesar 69,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji.

Koefisien determinasi pada model 2 (M2) yaitu variabel kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 38,5%, sisanya sebesar 61,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji.

Selanjutnya koefisien determinasi pada model 3 (M3) yaitu variabel keinginan berperilaku memberikan pengaruh terhadap variabel perilaku menggunakan sebesar 20,1%, sisanya sebesar 79,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji.

Berdasarkan hasil penghitungan koefisien determinasi yang telah dilakukan pada ketiga model di atas, disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan pada sub struktur 2 (M2) merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel persepsi kebermanfaatan (X1) berhubungan signifikan dengan variabel keinginan perilaku (Y1), dengan nilai koefisien jalur yang ditemukan sebesar 0,07.
2. Variabel persepsi kemudahan penggunaan (X2) berhubungan signifikan dengan variabel keinginan berperilaku (Y1), dengan nilai koefisien jalur yang ditemukan sebesar 0,33.
3. Variabel kualitas layanan (X3) berhubungan signifikan dengan variabel kepuasan pengguna (Y2), dengan nilai koefisien jalur yang ditemukan sebesar 0,39.
4. Variabel kepuasan pengguna (Y2) berhubungan signifikan dengan variabel keinginan berperilaku (Y1) dengan nilai koefisien jalur yang ditemukan sebesar 0,34.
5. Variabel keinginan berperilaku (Y1) memiliki hubungan signifikan dengan variabel perilaku menggunakan (Y3), dengan nilai koefisien jalur yang ditemukan sebesar 0,45.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, disimpulkan bahwa semakin mudah e-filing untuk digunakan, maka akan meningkatkan keinginan wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Apabila keinginan wajib pajak untuk menggunakan e-filing meningkat, maka akan meningkatkan juga penggunaan e-filing.

Demikian juga, semakin baik kualitas layanan e-filing, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Apabila kepuasan pengguna meningkat, maka penggunaan e-filing juga akan meningkat. Penggunaan e-filing oleh wajib pajak dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan kualitas layanan.

Peningkatan penggunaan e-filing oleh wajib pajak selanjutnya berdampak pada peningkatan jumlah penyampaian SPT Tahunan melalui e-filing. Semakin meningkat jumlah wajib pajak dalam menggunakan e-filing, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan juga akan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: NJ: Prentice Hall.
- Amoroso. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*. Maui: Universitas Trier.
- Andrani, F. D., Napitupulu, T. A., Haryaningsih, S. (2017). The User Acceptance Factors of E-Filing System in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*.

- Azleen I., Mohd Zulkefle Abd Razak, Mohd Rusdan Yaso'. (2009). Taxpayers' Attitude In Using E-Filing System: Is There Any Significant Difference Among Demographic Factor? *Jornal of Internet Banking and Commerce* , Vol. 14, No.1.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3 , 319-339.
- DeLone, W. & McLean, E. (2003). The DeLone and McLaean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19 , 9-30.
- Desmayanti, Eny, dan Zulaikha. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarata Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal of Accounting* , 1-12.
- Laihad, R. C. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3
- Mardiana, S. T. (2015). DeLone-McLane Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial* , 172-182.
- Noviandini, N. (2012). Pengaruh Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Nominal*, Vo.1 , 15-22.
- Direktorat Jenderal Pajak. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.*
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pollard III, L. M. (2010). *Perceived Service Quality's Impact on Behavioural Intentions in The Timeshare Industry*. Florida: University of Central Florida.
- Riduwan. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Venkatesh, V., dkk. (2003). User Acceptance in Information Technology: Toward a Unufied Viiew. *MIS Quarterly* , 425-475.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2 , 117-132 .