

PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP PERILAKU WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN E-FILING

Nyoman Sentosa Hardika

sentosahardika@pnb.ac.id

Ni Ketut Ermawati

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the factors that affect the interest of taxpayers to use e-Filing as means of submission of the annual SPT by applying the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. Factors such as performance expectation, business expectation and social factor are independent variable while interest of tax payers to use e-Filing is the dependent variable. The sample used in the study is an individual taxpayer who uses e-Filing in Denpasar. This research is using accidental sampling as sampling technique. Data were collected by distributing questionnaires to taxpayers who use e-Filing and were analysed with multiple linear regression analysis. The results showed that performance expectation, business expectation, social factors are affected the interest in using e-Filing positively and significantly.

Keywords: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model, Performance Expectation, Effort Expectation, Social Factors, E-Filing*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing sebagai sarana penyampaian SPT Tahunan dengan menerapkan Model the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial merupakan variabel bebas, sedangkan minat perilaku wajib pajak menggunakan e-Filing sebagai variabel terikat. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. Kuesioner digunakan sebagai sarana pengumpulan data yang disebarakan kepada wajib pajak yang menggunakan e-Filing. Regresi linear berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitiannya menjelaskan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif signifikan pada minat penggunaan e-Filing.

Kata kunci: *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, E-Filing*

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi

merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Direktorat Jenderal Pajak telah menggunakan arsip elektronik untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya (Lie dan Arja, 2013). Pembaharuan yang dilakukan ini dimaksudkan untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Disamping itu Direktorat Jenderal Pajak juga berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Setelah sukses dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat

keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (e-filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009 (Desmayanti dan Zulaikha, 2012).

E-Filling sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN) (Sugihanti, 2011). E-Filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (Application Service Provider atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Tujuan utama dari pelaporan e-filling adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Kirana, 2010). Sistem e-filling ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Untuk dapat menggunakan e-Filing wajib pajak harus mengajukan permohonan ke kantor pajak dan akan diberikan e-FIN yaitu semacam identitas online (Sesa, Vierly, dan Josephine, 2015). Untuk memperoleh e-FIN wajib pajak perlu melayangkan permohonan yang dilengkapi dengan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), SKT dan surat pengukuhan PKP (untuk SPT PPN). Selain e-FIN, wajib pajak juga mendapatkan sertifikat digital dari website ASP yang berfungsi sebagai pengamanan data SPT.

Hingga saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan e-filling karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan efilling masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah (Kirana, 2010). Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya efilling oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Untuk mengetahui faktor yang mendorong seseorang menggunakan suatu sistem, sudah banyak model penelitian yang dikembangkan salah satunya adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technolog (UTAUT)* yang merupakan hasil pengembangan Venkatesh, et al. (2003). *UTAUT* adalah salah satu model terkini yang cocok digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan penggunaan e-Filing sebab model ini merupakan hasil kombinasi model-model sebelumnya yang mengeliminasi kelemahan dari masing-masing model dan menggabungkan kelebihanannya menjadi model yang baru. Venkatesh V, Morris M. G., Davis G.B., Davis F.D (2003) menyatakan model ini terbukti 70% lebih berhasil dibandingkan model lainnya sehingga model *UTAUT* dirasa mampu menjelaskan faktor-faktor pendorong penggunaan e-Filing yang terdiri atas

ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial. Model penelitian ini akan menjelaskan tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa dengan memanfaatkan e-Filing akan membantu meningkatkan kinerja dan mengurangi usaha (kinerja dan waktu) dalam pelaporan perpajakannya, selain itu model penelitian ini juga akan menjelaskan tingkat di mana seorang wajib pajak percaya bahwa pengaruh lingkungan dan adanya infrastruktur dapat mendukung penggunaan e-Filing.

Thomas, Singh and Gaffar (2013) menemukan *performance expectancy*, *effort expectancy* and *social factors* berpengaruh secara langsung terhadap *behavioural intention*. Persepsi positif atas kebermanfaatan *performance expectancy* atas penggunaan *mobile technologies* dalam proses pembelajaran, kemudahan *effort expectancy*, dan pandangan yang positif terhadap *facilitating conditions* memiliki pengaruh positif terhadap sikap atas penggunaan *mobile technologies*.

Adanya inkonsisten hasil menyebabkan model UTAUT masih layak untuk dilakukan pengujian kembali. Penelitian yang dilakukan Sugihanti (2011) menjelaskan ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap minat perilaku seseorang untuk menggunakan e-Filing, sedangkan variabel kompleksitas, pengalaman, kemandirian dan kerahasiaan tidak mempengaruhi minat penggunaan e-Filing. Hasil tersebut konsisten dengan hasil penelitian Venkatesh, et al. (2003).

Terdapat juga penelitian lainnya yang menunjukkan hasil berbeda yakni penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012). Penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime” menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing, kerumitan berpengaruh

signifikan negative terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing, kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing.

Wibisono dan Toly (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya” menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing, kesiapan teknologi berpengaruh signifikan positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing.

Permasalahan

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-Filing?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam bagian sebelumnya, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-Filing.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya. Perilaku pengguna dan personil sistem diperlukan dalam pengembangan sistem,

dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna-pengguna sistem tersebut.

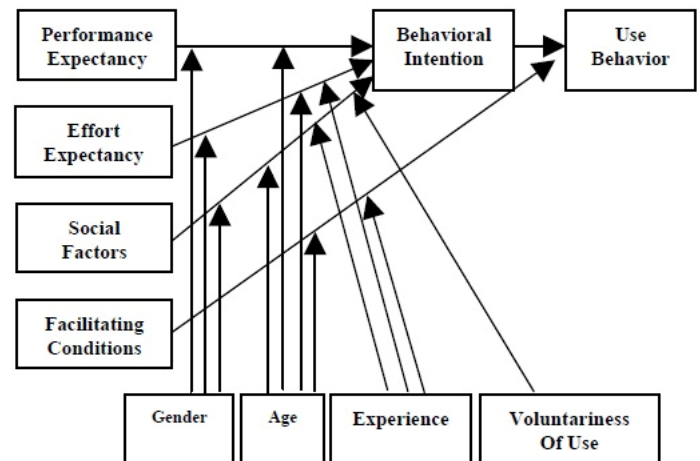
Sadar akan tuntutan pada era globalisasi ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah melakukan beberapa perubahan salah satunya adalah modernisasi dengan penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi perpajakan. E-filing merupakan hasil modernisasi administrasi perpajakan yang saat ini terus-menerus di sosialisasikan. Novarina (2005) menjelaskan bahwa e-Filing bermanfaat untuk membantu wajib pajak pribadi maupun badan melaporkan SPT Tahunannya secara elektronik kapan dan di mana pun sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Adanya sistem ini tidak hanya bermanfaat untuk wajib pajak yang akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya namun bermanfaat pula untuk Direktorat Jenderal Pajak dalam pengelolaan dan pemberkasan administrasi perpajakan.

UTAUT adalah model penerimaan teknologi yang merupakan hasil kombinasi model-model sebelumnya. *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis yang diadopsi dari *The Theory of Reasoned Action* (TRA). TRA merupakan teori hasil pengembangan Fishbein dan Azjen (1975) yang berkaitan dengan sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan kegiatan dengan konteks penggunaan teknologi informasi (Handayani, 2007). Model tersebut merupakan salah satu model yang diperuntukkan untuk mengukur tingkat penerimaan atas penggunaan suatu sistem atau teknologi. Penerimaan teknologi informasi merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem informasi. Reaksi dan persepsi individu menentukan sikap dan perilaku orang tersebut yang selanjutnya akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan teknologi tersebut. Model TRA mampu memaparkan faktor-faktor penentu dari perilaku penggunaan terhadap penerimaan teknologi informasi tersebut. Model TAM menjelaskan perilaku penggunaan teknologi informasi dari sudut pandang kepercayaan, sikap, minat dan hubungan perilaku pengguna. Model TAM ini berteoris bahwa minat seseorang menggunakan sistem ditentukan oleh dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan dan kemudahan.

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, et.al (2003). UTAUT mensintesiskan elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan pengguna. Kedelapan teori yang disatukan dalam UTAUT adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory*. Model UTAUT digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1

Model UTAUT



Sumber : The UTAUT Model (Venkatesh et al. 2003) dalam Thomas, Singh and Gaffar (2013).

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Online berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata realtime berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan

lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. E-Filing mulai dapat digunakan pada tanggal 14 Mei 2004 bersama dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. ASP merupakan perusahaan yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan penghubung wajib pajak dan DJP untuk penyampaian dan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (Desmayanti dan Zulaikha, 2012).

Tahapan wajib pajak dalam menggunakan e-Filing adalah terlebih dahulu menyampaikan permohonan untuk memperoleh Elektronik Filing Identification Number (e-FIN) kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempatnya terdaftar. E-FIN merupakan nomor identitas WP yang dikeluarkan oleh KPP berdasarkan permohonan Wajib Pajak. Selanjutnya Wajib Pajak dapat mendaftar ke salah satu ASP yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar mendapatkan Digital Certificate yang bermanfaat untuk pengaman data SPT Wajib Pajak. Baru setelah itu SPT-nya dapat dilaporkan secara online. Untuk memulai menyampaikan SPT-nya secara online, Wajib Pajak terlebih dahulu harus login ke situs ASP yang telah dipilih. Selain itu, sertifikat (*Digital Certificate*) yang telah diperoleh akan selalu digunakan setiap kali Wajib Pajak akan menyampaikan SPT-nya secara online.

Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja diyakini bahwa seorang individu akan menggunakan SI apabila sistem tersebut dapat membantunya untuk meningkatkan kinerja. Ekspektasi kinerja merupakan tingkat keyakinan bahwa sistem akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Venkatesh et. Al. (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dirinya untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Dalam kaitannya dengan sistem e-Filing, ekspektasi kinerja penggunaan e-Filing dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem e-Filing bermanfaat atau membantu dalam

pekerjaannya. Jika wajib pajak beranggapan bahwa dengan menggunakan e-Filing akan memberikan manfaat bagi dirinya maka mereka akan menggunakan e-Filing.

Ekspektasi Usaha

Handayani (2007) memaparkan bahwa ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan SI. Venkatesh, et.al. (2003) menyatakan ekspektasi usaha sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan sistem informasi. Kemudahan dalam penggunaan SI akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem tersebut mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.

Faktor Sosial

Venkatesh, et.al. (2003) menyatakan bahwa faktor sosial adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain menyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem yang baru. Adanya dorongan dari lingkungan sekitar dan orang terdekat akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem baru. Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru (Handayani, 2007).

Minat Penggunaan E-Filing

Minat merupakan penentu langsung terhadap perilaku yang akan dikerjakan secara nyata (Venkatesh, et.al, 2003). Minat berperilaku penggunaan e-Filing adalah ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem e-Filing. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan fasilitas e-Filing dengan maksud untuk menyediakan suatu layanan pelaporan pajak bagi WP secara online dan realtime. Sistem e-Filing harus memberikan banyak manfaat, mudah dipahami, bersifat praktis sehingga WP tertarik atau bermanfaat terhadap e-Filing.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi di Denpasar. Alasan melakukan penelitian ini di Denpasar adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan e-filing dan ingin mengetahui keefektifan penggunaan e-filing di Kota Denpasar. Berdasarkan data yang bersumber dari Kanwil DJP Bali pada tahun 2016 tercatat jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan sebanyak 56.757. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{Moe})^2}$$

$$n = \frac{56757}{1 + 56757 (10\%)^2}$$

$$n = 99,824$$

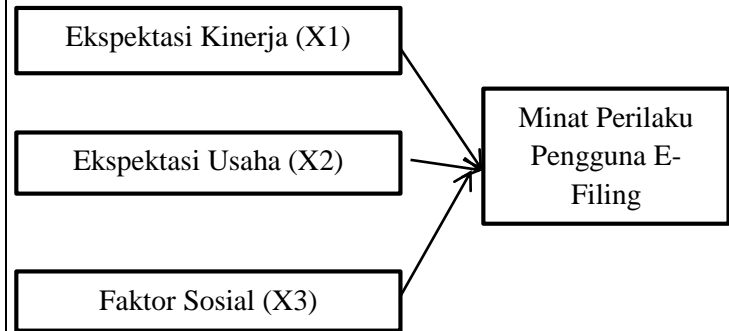
$$n = 100$$

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara non-probabilitas yaitu convenience sampling. Convenience sampling merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Gambar 2

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian :

- H1 : Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.
- H2 : Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.
- H3 : Faktor Sosial berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.
- H24 : Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial berpengaruh secara simultan terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.

Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini menurut Venkatesh et al. (2003) adalah:

1. Minat penggunaan e-Filing. Minat diartikan sebagai keinginan user untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Minat penggunaan e-Filing berarti keinginan wajib pajak untuk menggunakan sistem e-Filing dalam melaporkan SPT.
2. Ekpektasi kinerja merupakan tingkat keyakinan bahwa sistem akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Ekpektasi kinerja adalah harapan wajib pajak terhadap sistem e-Filing yang akan membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT.
3. Ekspektasi usaha diartikan sebagai kemudahan pengoperasian sistem yang dapat meminimalisir usaha seseorang dalam bekerja. Ekspektasi usaha merupakan harapan wajib pajak terhadap sistem e-Filing yang memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

4. Faktor sosial dapat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa adanya pengaruh lingkungan untuk menggunakan sistem. Faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan sekitar atau orang terdekat untuk menggunakan sistem e-Filing.

Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan rumus : $Y =$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y : Minat Perilaku Dalam Penggunaan E-filing

α : Nilai Intersep Konstanta

$\beta_1 - \beta_4$: Koefisien Regresi Variabel X1, X2, X3

X1 : Ekspektasi Kinerja

X2 : Ekspektasi Usaha

X3 : Faktor Sosial

ϵ : error

PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-------------------------|
| N | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | |
| Mean | ,0000000 |
| Std. Deviation | ,25803583 |
| Most Extreme Differences | |
| Absolute | ,111 |
| Positive | ,111 |
| Negative | -,076 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | 1,110 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | ,170 |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|----|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | ,357 | 2,799 |
| | X2 | ,298 | 3,359 |
| | X3 | ,346 | 2,891 |

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,209 | ,069 | | 3,047 | ,003 |
| | X1 | 9,56E-005 | ,006 | ,003 | ,015 | ,988 |
| | X2 | ,001 | ,006 | ,021 | ,112 | ,911 |
| | X3 | ,000 | ,008 | -,011 | -,065 | ,949 |

a. Dependent Variable: Abres

Regression

Variables Entered/Removed^b

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------|-------------------|--------|
| 1 | X3, X1, X2 ^a | . | Enter |

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,982 ^a | ,963 | ,962 | ,26204 |

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 173,248 | 3 | 57,749 | 841,054 | ,000 ^a |
| | Residual | 6,592 | 96 | ,069 | | |
| | Total | 179,840 | 99 | | | |

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,958 | ,130 | | 7,344 | ,000 |
| | X1 | ,088 | ,012 | ,246 | 7,532 | ,000 |
| | X2 | ,178 | ,012 | ,536 | 14,958 | ,000 |
| | X3 | ,122 | ,015 | ,278 | 8,366 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan analisis regresi berganda terhadap hasil pengujian hipotesis satu, hipotesis dua dan hipotesis tiga diatas, maka pembahasan sehubungan dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Hipotesis pertama (H1) diterima dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif terhadap minat penggunaan e-Filing. Hipotesis pertama (H1) diterima berdasarkan nilai t sebesar 7,532 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) dapat disimpulkan bahwa bila terjadi peningkatan ekspektasi kinerja maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan akan meningkat pula. Demikian sebaliknya, apabila terjadi penurunan ekspektasi kinerja maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan akan menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2010), Sugihanti (2011) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan system e-Filing. Dapat disimpulkan bahwa untuk dapat meningkatkan minat penggunaan e-Filing maka seseorang harus yakin dan percaya bahwa dengan menggunakan e-Filing dapat meningkatkan kinerja wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan.

2. Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Hipotesis kedua (H2) diterima dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh secara positif terhadap minat penggunaan e-Filing. Hipotesis kedua (H2) diterima berdasarkan nilai t sebesar 14,958 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) dapat disimpulkan bahwa bila terjadi peningkatan ekspektasi usaha maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan akan meningkat pula. Demikian sebaliknya, apabila terjadi penurunan ekspektasi usaha maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan akan menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2010), Sugihanti (2011), yang menyatakan bahwa

ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan system e-Filing. Dapat disimpulkan bahwa untuk dapat meningkatkan minat penggunaan e-Filing maka seseorang harus yakin dan percaya bahwa dengan menggunakan e-Filing dapat mengurangi usaha (tenaga dan waktu) wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan.

3. Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Minat pemanfaatan SI tak luput dari masukan-masukan lingkungan sekitar. Masukan-masukan yang bersifat positif akan mempengaruhi individu untuk berperilaku. Faktor sosial dalam penelitian ini berhubungan dengan pengaruh sosial dan status sosial seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pengaruh dari lingkungan sekitar yang bersifat positif, dapat membuat wajib pajak merasa yakin untuk menggunakan e-Filing. Hipotesis ketiga (H3) diterima dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa faktor sosial berpengaruh secara positif terhadap minat penggunaan e-Filing. Hipotesis ketiga (H3) diterima berdasarkan nilai t sebesar 8,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis ketiga (H3) dapat disimpulkan bahwa bila terjadi peningkatan faktor sosial maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan kewajiban perpajakannya akan meningkat pula. Demikian sebaliknya, apabila terjadi penurunan faktor sosial maka minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan kewajiban perpajakannya akan menurun. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2010), Lie dan Sadjiarto (2013). Dapat disimpulkan bahwa untuk dapat meningkatkan minat penggunaan e-Filing secara terus-menerus maka diperlukan pengaruh dari lingkungan sekitar yang mendukung wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan kewajiban perpajakan.

4. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Faktor Sosial secara simultan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Hipotesis keempat (H4) diterima dalam penelitian ini yang mengindikasikan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan e-Filing. Hipotesis keempat (H4) diterima berdasarkan nilai F sebesar 841,054 dengan tingkat signifikansi mendekati 0 yang lebih kecil dari 0,05. Variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mampu meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing karena dapat memberikan keuntungan dan kemudahan (penghematan biaya dan waktu) yang diperoleh atas penggunaan e-Filing dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Keyakinan atas keuntungan dan kemudahan yang dirasakan wajib pajak yang menggunakan e-Filing akan mempengaruhi wajib pajak lain untuk menggunakan e-Filing sehingga meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan e-Filing dalam melaporkan SPT Tahunan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial dan Minat Penggunaan e-Filing di Kota Denpasar pada Tahun 2016 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan e-Filing. Hasil ini sekaligus menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi percaya dengan menggunakan e-Filing dapat membantu meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat penggunaan e-Filing. Dengan adanya sistem e-Filing wajib pajak orang pribadi merasakan kemudahan serta mengurangi upaya (tenaga atau waktu) wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan e-Filing. Pengaruh lingkungan sosial seperti

teman, saudara, maupun rekan kerja yang sudah menggunakan e-Filing sangat berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan sistem e-Filing.

4. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-Filing.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya dan melakukan penelitian di daerah lain agar bisa dibandingkan hasilnya. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya agar melakukan penelitian dengan model lain yaitu seperti : TAM, TRA, TPB dan model lainnya.
2. Diharapkan Direktorat Jendral Pajak dapat mengadakan sosialisasi dan pelatihan dalam menggunakan e-Filing sehingga wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam menggunakan e-Filing dan tidak perlu lagi untuk mengantri di KPP.
3. Karena semakin banyak wajib pajak yang diwajibkan menggunakan e-Filing sehingga Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan mengakses e-Filing pada perangkat dengan sistem, untuk itu DJP perlu menambah server baru serta memperbaiki kinerja sistem agar Wajib Pajak tidak lagi mengalami hambatan saat pelaporan SPT Tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. 2005. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang "Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik", Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Undang-undang No 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan", Jakarta.
- Desmayanti, Eny dan Zulaikha. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime*. Diponegoro Jurnal Of Accounting. Volume 1, Nomor, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- DeLone, W. and McLean E.R. (2003). "The DeLone and McLean Model of

- Information System Success: A Ten Year Update.*” *Journal of MIS* (19,;4).
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.* *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp 319-339.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.* Universitas Diponegoro.Semarang.
- Hamzah, Ardi. 2009. *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura).* Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi 1. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. 2009
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi.* SNA X. Unhas Makasar 26-28 Juli. STIE Atma Bhakti Surakarta.
- Hasyim M. 2010. *Analisis Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Faktor Sosial Terhadap Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus PT Semen Bosowa Maros).* Tesis. Universitas Hasanudin.
- Jati, Nugroho Jatmiko dan Herry Laksito. 2012. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang).* *Jurnal* Vol 3, No. 2. Universitas Diponegoro.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling.* Semarang : Universitas Diponegoro. Skripsi.
- Kurniawati, Wiewien. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi pada Pemerintahan Sragen.* Tesis. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Lie, Ivana dan Arja Sadjarto. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing.* *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 3, NO.2, 2013. Universitas Kristen Petra.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia.* Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta.* *Jurnal Nominal*. Volume 1. Nomor 1. Tahun 2012.
- Park, Sung Youl. (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.
- Prabowo, Yohanes Rilo. 2015. *Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus di Universitas Negeri Yogyakarta).* Skripsi. Universitas Sanata Darma. Yogyakarta.
- Putra, Altahida Irhash, dkk. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur Di Kota Padang).* SNA V 2013. Manado.
- Sancaka, Melissa dan Hartono Subagio. 2014.. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Kompas ePaper oleh Konsumen Harian Kompas di Jawa Timur dengan Menggunakan*

- Kerangka Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Jurnal Vol 2, No. 2. Universitas Kristen Petra
- Sesa, Sareba Eugenia, Vierly Ananta Upa, dan Josephine K. Tjahjono. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT Tahunan di Kota Surabaya*. Jurnal Gema Aktualita, Vol 4 No. 1. Universitas Pelita Harapan. Surabaya
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang. <http://eprints.ac.id/28634/1/skripsi01.pdf>.
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak*. Universitas Indonesia. Jakarta. Tesis.
- Theresia, Sisca. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya. Skripsi
- Thomas, Troy Devon, Lenandlar Singh and Kemuel Gaffar. 2013. *The utility of the UTAUT model in explaining mobile learning adoption in higher education in Guyana*. International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT), Vol. 9, Issue 3, pp. 71-85
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., dan Davis, F.D 2003. *User Acceptance of Information Technology Toward a Unified View*, MIS Quarterly, 27(3), 425-478
- Wibisono, Lisa Tamara dan Agus Arianto. T. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-Filing di Surabaya*. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL. 4, NO.1, 2014. Universitas Kristen Perta.
- Williams, Michael D, Nripendra P Rana, and Yogesh K Dwivedi. 2015. "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): a literature review", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 28 Iss 3 pp. 443 - 488
- Wulandari, Fitri. 2015. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menyampaikan Surat Pemberitahuan secara Elektronik (E-Filing)*. Skripsi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
<http://www.pajak.go.id>
<http://www.laporpajak.com>
<http://www.layananpajak.com>
<http://www.spt.co.id>