

Pengaruh *Technology Acceptance Model* terhadap Penggunaan *e-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja)

Kadek Dwi Andika*, I Nyoman Putra Yasa

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

*dandika242@gmail.com

Riwayat Artikel:

Tanggal diajukan:
2 Juli 2020

Tanggal diterima:
23 Desember 2020

Tanggal dipublikasi:
31 Desember 2020

Kata kunci: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi informasi, *Technology Acceptance Model*

Pengutipan:

Andika, Kadek. Dwi & Yasa, I Nyoman Putra (2020). Pengaruh *Technology Acceptance Model* Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 10 (3), 267-275

Keywords: *Perceived usefulness, perceived ease, perceived readiness of information technology, Technology Acceptance Model*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Technology Acceptance Model* terhadap penggunaan *e-filing* (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja). Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Jumlah wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini adalah 344 wajib pajak. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi mempengaruhi penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja.

Abstract

This study aims at examining the effect of the Technology Acceptance Model towards the used of e-filing (research on individual taxpayers at Singaraja KPP). The data used in the form of primary data obtained from questionnaires. The sample used is an individual taxpayer who uses e-filing registered at Singaraja Pratama Tax Service Office. The subject of this study were 344 individual taxpayers. This study used purposive sampling. The data analysis technique of this study is multiple regression testing using the SPSS program. The results showed that the perception of usefulness, perceived convenience, and perceived readiness of information technology affect the use of e-filing in Singaraja.

Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi pemerintah di bawah Departemen Keuangan dimana mempunyai tugas untuk mengamankan segala penerimaan pajak yang senantiasa terus mengalami peningkatan setiap tahunnya di tengah tantangan perubahan yang terjadi dalam kehidupan sosial maupun ekonomi di masyarakat. Pajak ini sendiri merupakan sumber utama dalam penerimaan negara (APBN) yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui proses pembangunan dan meningkatkan sarana serta prasarana publik.

Namun, berdasarkan pernyataan Kementerian Keuangan dalam web resminya (Peraturan Direktorat Jenderal Pajak, 2014) pada tahun 2018 dari seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 250 jiwa, yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) baru sekitar 38.651.881 atau 12%. Angka tersebut memang mengalami peningkatan daripada tahun 2014 yang hanya 8%, namun tetap saja rendahnya persentase jumlah wajib pajak dalam rentan tahun tersebut mengakibatkan masih rendah pula terhadap tingkat penerimaan pajak

di Indonesia. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berinisiatif untuk terus melakukan inovasi dalam meningkatkan penerimaan pajak negara, selain itu reformasi pajak pun terus dilakukan agar jumlah wajib pajak meningkat dan mempermudah dalam pembayaran pajaknya.

Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak DJP pun melakukan perubahan yang disebut dengan modernisasi administrasi perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan disini yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju dengan diciptakannya e-system. Ada beberapa jenis dalam E-system perpajakan ini diantaranya adalah e-payment, e-conseling, e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-mapping. E-system ini sendiri dibuat dengan harapan untuk mempermudah dan mengoptimalisasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu e-sytem yang membantu dalam penerimaan pembayaran pajak secara online adalah e-filing. E-filing adalah suatu sarana pelaporan pajak secara online dan real-time dimana sistem ini menggunakan media internet melalui penyedia layanan aplikasi atau Application Service Provider (Wiyono, 2008). Dengan demikian menggunakan e-filing dapat membantu wajib pajak mempermudah urusan perpajakannya seperti menyampaikan SPT, terutama untuk pajak penghasilan ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan tanpa harus datang ke kantor pajak untuk menyampaikan hardcopy SPT termasuk induk SPT dan teknis pengisian e-SPT, *e-filing* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT terutama pajak penghasilan secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Biaya dan waktu dapat dipangkas oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak dengan benar dan tepat waktu (Titis, 2011).

Dalam penggunaan *e-filing* yang paling penting adalah bagaimana kemudahan dan kebermanfaatannya dalam melaporkan pajak secara online. Untuk mengetahui hal tersebut ada yang namanya *Technology Acceptance Model* (TAM). Davis memberikan pernyataan bahwa dua variabel yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan merupakan bagian dari TAM dimana hal ini digunakan sebagai model untuk memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi

(Davis, 1989) Menurut (Laihad, 2013) persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri, sementara itu persepsi kebermanfaatan merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut

Dalam hal ini peneliti melakukan observasi awal terkait penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja, dan benar masih banyak wajib pajak yang mealporkan pajak penghasilannya ke KPP Pratama Singaraja. Dalam wawancara singkat ternyata banyak wajib pajak yang belum menggunakan dan belum tahu akan adanya *e-filing* tersebut. Jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja sebesar 28.195 wajib pajak orang pribadi. Jika dibandingkan dengan 4 kota besar lainnya yang ada di Bali seperti Denpasar Timur jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebesar 30.965, Denpasar Barat sebesar 30.9180, Tabanan sebesar 37.213, dan Gianyar sebesar 48.000 wajib pajak, maka bisa dikatakan penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja belum optimal sepenuhnya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi banyaknya minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan aplikasi *e-filing*, antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi.

Persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran dimana menggunakan sistem teknologi dapat mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Desmayanti, 2012). Menurut (Davis, 1989) hubungan Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Senyatanya lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun. Lalu (Laihad, 2013) juga mengemukakan bahwa persepsi kegunaan memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama yang diajukan adalah sebagai berikut :

H_1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dalam penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja

Persepsi kemudahan merupakan suatu ukuran dimana menggunakan sistem teknologi mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012). Sedangkan dalam penelitian (Amijaya, 2000) semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasinya, hal tersebut merupakan dampak akan persepsi kemudahan pada perilaku, Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yang diajukan adalah sebagai berikut :

H₂ : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dalam penggunaan e-filing di Kota Singaraja

Menurut (Desmayanti, 2012) kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, artinya siap tidaknya menerima kemajuan sistem teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing* tergantung pada individu masing-masing. Wajib Pajak tidak akan ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing* jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru. (Desmayanti, 2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak memberikan pengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Lias, et al. (2009) dalam (Desmayanti, 2012) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filing* berpengaruh positif. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Salim, 2012) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

H₃ : Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif dalam penggunaan e-filing di Kota Singaraja

Metode

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dimana instrumen dalam pengukurannya dan mengolahnya secara statistik dan berbentuk angka-angka dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Purposive sampling dipilih sebagai metode pengambilan sampel data dalam melakukan penelitian ini, sehingga diperoleh sampel sejumlah 344 responden. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah dengan uji analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil dan Pembahasan

Hasil pada penelitian ini antara lain hasil uji statistik deskriptif, uji kualitas data, lalu uji asumsi klasik, dan terakhir uji hipotesis. Untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi dilakukanlah Uji statistik deskriptif. Hasil uji statistik deskriptif disajikan pada tabel 1 berikut:

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel persepsi kegunaan (X_1) mempunyai skor minimum 19, skor maksimum 35, skor rata-rata 27,79 dimana standar deviasinya adalah 3,049. Dimana hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai persepsi kegunaan terhadap nilai rata-rata sebesar 3,049. Variabel persepsi kemudahan (X_2) mempunyai skor minimum 15, skor maksimum 39, skor rata-rata 29,26 dimana standar deviasinya adalah 4,175. Dalam hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai persepsi kemudahan terhadap nilai rata-rata sebesar 4,175. Variabel kesiapan teknologi informasi (X_3) mempunyai skor minimum 9, skor maksimum 20, skor rata-rata 15,83 dimana standar deviasinya 2,346. Maka hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai kesiapan teknologi informasi terhadap nilai rata-rata sebesar 2,346. Variabel penggunaan *e-filing* (Y) mempunyai skor minimum 9, skor maksimum 24, skor rata-rata 18,69 dimana standar deviasinya adalah 2,878. Maka hal ini menunjukkan bahwa terjadi perbedaan nilai penggunaan *e-filing* terhadap nilai rata-rata sebesar 2,878.

Uji yang selanjutnya adalah uji kualitas data dimana meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Suatu kuisisioner tersebut dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk menguji apakah instrumen tersebut

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Persepsi Kegunaan	298	19	35	27,79	3,049
Persepsi Kemudahan	298	15	39	29,26	4,175
Kesiapan Teknologi Informasi	298	9	20	15,83	2,346
Penggunaan <i>E-filing</i>	298	9	24	18,69	2,878
<i>Valid N (Listwise)</i>	298				

Sumber: Data Diolah, 2020

dikatakan valid, maka digunakan nilai Pearson Corelation. Pengujian pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa semua instrumen memiliki nilai Pearson Correlation lebih besar daripada 0,3 dan nilai Sig. (2-tailed) korelasi untuk semua item lebih kecil daripada 0,05 sehingga dapat disimpulkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelahnya secara bersamaan terhadap seluruh item pertanyaan dalam suatu kuesioner. Pengujian penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,761. Variabel persepsi kemudahan mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,767. Variabel persepsi kesiapan teknologi informasi mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,776. Variabel penggunaan *e-filing* mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,793. Variabel-variabel di atas mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Setelah uji kualitas data terpenuhi, dilakukan uji asumsi klasik. 3 uji asumsi klasik dilakukan dalam penelitian ini antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variable terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013) Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, kriteria pengujian normalitas menggunakan profitabilitas yang didapatkan dengan level signifikan sebesar 0,05. Dasar dalam pengambilan keputusan antara lain (a) jika nilai Sig \geq 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal dan (b) jika nilai Sig $<$ 0,05 maka dikatakan distribusi tidak normal. Pengujian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 0,068 dengan nilai signifikansi sebesar 0,102 $>$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji asumsi klasik selanjutnya yaitu uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas. Hal tersebut ditunjukkan apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,10 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian. Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa semua variabel independen mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model bebas dari multikolinearitas.

Uji asumsi klasik yang terakhir dilakukan adalah uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain Heteroskedastisitas ini sendiri dapat diketahui melalui uji Glejser. Jika probabilitas signifikan masing-masing variabel independen $>$ 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai nilai sig. sebesar 0,530, variabel persepsi kemudahan mempunyai nilai sig. 0,260, dan variabel kesiapan teknologi informasi mempunyai nilai sig. sebesar 0,101. Semua variabel mempunyai probabilitas signifikansi $>$ 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Tabel 2
Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,943 ^a	0,819	0,818	2,60460

Sumber: Data Diolah, 2020

Tabel 3
Hasil Uji Statistik t

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (<i>Constant</i>)	8,660	1,632		5,306	0,000
Persepsi Kegunaan	0,106	0,054	0,096	2,109	0,039
Persepsi Kemudahan	0,276	0,040	0,400	6,872	0,000
Kesiapan Teknologi Informasi	0,114	0,067	0,093	2,702	0,019

a. *Dependent Variable: Penggunaan e-filing*

Sumber: Data Diolah, 2020

Setelah semua uji asumsi klasik selesai dilakukan, selanjutnya adalah uji hipotesis. Pada penelitian ini hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi berganda. Model regresi berganda ini digunakan untuk memecahkan semua rumusan masalah yang ada, yaitu untuk melihat pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Uji hipotesis yang pertama dilakukan adalah uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini disajikan dalam tabel 2'

Berdasarkan data pada tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,818 yang menunjukkan bahwa variasi variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi hanya mampu menjelaskan 81,8% variasi variabel penggunaan e-filing. Sedangkan variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi penggunaan e-filing sebesar 18,2%.

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji statistik t yang dapat menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dasar penetapan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka Hipotesis ditolak yang artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka Hipotesis diterima yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji statistik t pada penelitian ini disajikan pada tabel 3

Jika dilihat dari data pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari variabel persepsi kegunaan sebesar 0,039 < 0,05, maka dari itu dapat dikatakan bahwa bahwa variabel X₁ mempunyai kontribusi terhadap Y. Pada nilai t positif dalam tabel di atas menjelaskan bahwa variabel X₁ mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat dikatakan bahwa **H₁ diterima** yaitu persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat diartikan bahwa variabel X₂ memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif dapat diartikan bahwa variabel X₂ memiliki hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat dikatakan bahwa **H₂ diterima** yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Nilai signifikansi dari variabel kesiapan teknologi informasi adalah sebesar $0,019 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa variabel X_3 memiliki kontribusi terhadap Y . Nilai t positif menjelaskan bahwa variabel X_3 memiliki hubungan yang searah dengan Y . Jadi dapat dikatakan bahwa H_3 diterima yaitu kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan E-Filing

Hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian ini, dijelaskan secara terperinci bahwa variabel persepsi kegunaan (X_1) memiliki skor minimum 19, skor maksimum 35, skor rata-rata 27,79 dimana standar deviasinya adalah 3,049. Hal ini menjelaskan bahwa adanya perbedaan nilai antara persepsi kegunaan terhadap nilai rata-rata yang sebesar 3,049. Sementara itu, variabel penggunaan *e-filing* (Y) memiliki skor minimum 9, skor maksimum 24, skor rata-rata 18,69 dimana standar deviasinya 2,878. Hal ini menjelaskan bahwa terjadi perbedaan nilai antara penggunaan *e-filing* terhadap nilai rata-rata yang sebesar 2,878.

Dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda memberikan hasil yang menjelaskan bahwa koefisien regresi persepsi kegunaan sebesar 0,106 dapat diartikan bahwa apabila terdapat peningkatan persepsi kegunaan sebesar 1 satuan, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,106 satuan. Sementara itu, hasil uji statistik t menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X_1 mempunyai kontribusi terhadap Y . Nilai t positif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y . Jadi dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yaitu persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan terobosan dalam mengoptimalkan pelayanan perpajakan hal tersebut diawali dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan melalui sistem online. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu sistem tersebut adalah *e-filing*, yang dimana penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime.

Berdasarkan teori TAM yang dikemukakan oleh (Davis, 1989) tingkat kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* ini tergantung dari setiap individu masing-masing, dimana jika wajib pajak percaya jika *e-filing* mempermudah pelaporan pajak maka tingkat penggunaan *e-filing* akan meningkat begitu pun sebaliknya. Maka dari itu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Secara instrumental kemudahan penggunaan *e-filing* memberikan kontribusi dalam memperbaiki kinerja seseorang. Dimana peningkatan kinerja dalam menggunakan sistem informasi tergantung dari mudahnya penggunaan suatu sistem informasi. Sistem *e-filing* dikatakan sistem yang mudah apabila penggunaannya dapat memahami dalam waktu yang relatif singkat.

Berdasarkan hasil pengujian dan konsep yang ada, tampak bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan searah dengan penggunaan *e-filing* yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan maka penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Laihad, 2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing

Hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian ini, dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kemudahan (X_2) memiliki skor minimum 15, skor maksimum 39, dan skor rata-rata 29,26 dengan standar deviasinya 4,175. Hasil ini menjelaskan bahwa adanya perbedaan antara nilai persepsi kemudahan terhadap nilai rata-rata sebesar 4,175. Sedangkan, variabel

penggunaan *e-filing* (Y) memiliki skor minimum 9, skor maksimum 24, dan skor rata-rata 18,69 dengan standar deviasinya 2,878. Hasil ini menjelaskan bahwa terjadi perbedaan antara nilai penggunaan *e-filing* terhadap nilai rata-rata sebesar 2,878.

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linear berganda menjelaskan bahwa koefisien regresi persepsi kemudahan sebesar 0,276 dapat diartikan bahwa apabila terdapat peningkatan persepsi kemudahan sebesar 1 satuan, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,276 satuan. Sedangkan hasil uji statistik t menjelaskan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menjelaskan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan menjadi salah satu ukuran dalam penggunaan sistem online yang didefinisikan sebagai persepsi tentang kemudahan. (Davis, 1989) Ketika rancangan sistem tersebut bisa memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem yang sudah di rancang tersebut maka sistem itu dikatakan sistem yang berkualitas. Persepsi kemudahan merupakan suatu persepsi yang mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha baik waktu dan tenaga seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan tampak bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Desmayanti, 2012) yang menyimpulkan adanya pengaruh signifikan positif antara persepsi kemudahan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. Hasil penelitian lainnya pun sama, penelitian dari (Amijaya, 2000) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan ini memberikan dampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian ini, dapat dilihat bahwa variabel kesiapan teknologi informasi (X_3) memiliki skor minimum 9, skor maksimum 20, skor rata-rata 15,83 dengan standar deviasinya 2,346. Hal ini menjelaskan bahwa adanya perbedaan nilai kesiapan teknologi informasi terhadap nilai rata-rata sebesar 2,346. Sedangkan, variabel penggunaan *e-filing* (Y) memiliki skor minimum 9, skor maksimum 24, skor rata-rata 18,69 dengan standar deviasinya 2,878. Hal ini menjelaskan bahwa adanya perbedaan nilai penggunaan *e-filing* terhadap nilai rata-rata sebesar 2,878.

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linear berganda menjelaskan bahwa koefisien regresi kesiapan teknologi informasi sebesar 0,114 yang dapat diartikan bahwa apabila terdapat peningkatan kesiapan teknologi informasi sebesar 1 satuan, maka penggunaan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,114 satuan. Sedangkan hasil uji statistik menjelaskan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa variabel X_3 mempunyai kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menjelaskan bahwa variabel X_3 memiliki hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yaitu kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Tingkat kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Minat akan timbul dalam menggunakan *e-filing* sejalan dengan pribadi individu yang bersedia menerima akan adanya kemajuan teknologi baru yang mempermudah pelaporan pajaknya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tingginya tingkat kesiapan teknologi informasi maka semakin tinggi pula minat penggunaan sistem online. Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima yang namanya perkembangan teknologi khususnya dalam hal ini adalah e-

filing. Hal tersebut bisa diartikan bahwa apabila wajib pajak dapat menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak akan ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Pola pikir individu juga dipengaruhi oleh kesiapan teknologi informasi, dimana artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Dilihat dari konsep yang ada dan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan searah terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini bisa diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kesiapan teknologi informasi, maka penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Desmayanti, 2012) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa (1) semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sehingga semua hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Hal ini sesuai dengan hasil uji statistik t bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 dengan nilai t positif, sehingga dikatakan berpengaruh positif dan signifikan. Dilihat dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi maka ketiga variabel tersebut sangat berpengaruh dalam penggunaan *e-filing* di Kota Singaraja. (2) Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah persepsi kemudahan. Hal ini dikarenakan persepsi kemudahan Hal ini dikarenakan akuntabilitas publik mempunyai nilai signifikansi yang paling rendah yakni sebesar 0,000, sehingga paling signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Adapun saran yang dapat disampaikan bagi manajemen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, sebaiknya mengevaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan penggunaan *e-filing* agar dapat mengendalikan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi. Hal tersebut agar bisa mengatasi beberapa masalah yg ditemui peneliti selama melakukan penelitian di KPP Pratama Singaraja, diantaranya (1) beberapa wajib pajak beranggapan lebih baik langsung datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya ketimbang menggunakan sistem online seperti *e-filing*, (2) masih ada wajib pajak yang belum mengetahui apa itu *e-filing* padahal ada brosur di setiap ruangan pelayanan pajak, namun hanya terpampang rapi dan petugas tidak ada niatan untuk memberikannya ke wajib pajak (3) beberapa wajib pajak merasa tidak ada petunjuk dalam penggunaan sistem online seperti besar minimal dalam meng upload file secara online yang pada akhirnya di bantu oleh petugas pelayanan pajak. (4) ada petugas di area front office KPP Pratama singaraja yg siap membantu menggunakan sistem online seperti *e-filing*, petugas tersebut baik mau membantu hanya saja petugas tersebut bukannya memberikan petunjuk penggunaan *e-filing* melainkan langsung menyelesaikan urusan wajib pajak tersebut. Sehingga Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja disarankan agar menugaskan karyawan pajak melaksanakan sosialisasi rutin akan penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak yang terdaftar di Kota singaraja, lalu memberikan informasi terbaru tentang perpajakan kepada masyarakat agar mempermudah wajib pajak dalam mengurus pembayaran pajak, sehingga wajib pajak memiliki kemauan sendiri untuk membayar pajak. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* semakin tinggi dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dalam penelitian ini peneliti hanya menguji variabel-variabel penelitian yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kesiapan teknologi informasi serta menggunakan analisis regresi linear berganda. Maka dari itu untuk peneliti selanjutnya diharapkan dalam penelitiannya agar menambahkan beberapa sampel seperti gender, jenis

kelamin dan tingkat penghasilannya. Sehingga dari sampel tersebut kita bisa mengetahui mana yang lebih dominan dalam penggunaan *e-filing*.

Daftar Rujukan

- Amijaya, G. R. (2000). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. *Interfaces*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, Vol. 13 (3), h. 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime. *Jurnal Akuntansi*.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 : Update PLS Regresi. Semarang : *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal Emba*. Vol 1 (3). hal 44-54.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak. (2014). *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (e-filing)*. www.pajak.go.id
- Salim, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E- Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*, Hal 1–15.
- Titis, W. (2011). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*. Semarang : *Universitas Diponegoro*
- Wiyono. (2008). *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime*. Vol 11 (2)