

# ANALISIS PEMANFAATAN *E-FILING* WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN PRINGSEWU DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Yenny Marthalena<sup>1</sup>

Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Sosial dan Bisnis

Universitas Aisyah Pringsewu

Email: yennymarthalena.YM@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan terhadap minat pengguna, dan minat pengguna terhadap pengguna aktual *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini mengadopsi teori Technology Acceptance Model (TAM). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Pringsewu dan pernah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajaknya. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner dan teknik *convenience sampling*. Data dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan aplikasi Smart PLS 3.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-filing*. Minat pengguna berpengaruh terhadap pengguna aktual *e-filing*.

**Kata kunci:** Persepsi kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Keamanan, Technology Acceptance Model (TAM), E-filing.

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia. Pajak memiliki peran sangat penting sebagai roda penggerak ekonomi di Indonesia. Anggaran negara yang bersumber dari penerimaan pajak pada tahun 2020 dilansir dari website Kemenkeu mencapai 83.54% dari total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan lembaga otoritas perpajakan di Indonesia di bawah naungan Kementerian Keuangan Indonesia melakukan berbagai cara seperti memberikan insentif pajak, meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, pengawasan dan penegakan hukum yang adil untuk mencapai target penerimaan pajak.

Salah satu kategori wajib pajak patuh sesuai surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-13/PJ.331/2003 tentang tata cara penentuan wajib pajak patuh yakni tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemerintah terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan dan administrasi pajak. Saat ini sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan self assessment system. Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, membayar, dan mempertanggungjawabkan pajaknya masing-masing (Resmi, 2017). Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah mengadopsi teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan wajib pajak untuk menyampaikan SPT. Penyampaian SPT dapat dilakukan melalui e-form, e-SPT, e-filing, atau wajib pajak bisa langsung

mendatangi kantor pelayanan pajak dimana WP tersebut terdaftar. Saat ini pelaporan SPT tahunan dipermudah dengan adanya e-filing.

E-filing pertama kali disahkan melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Aplikasi (ASP). Kemudian pada tahun 2014 DJP mengesahkan aplikasi e-filing yang bisa diakses langsung melalui website DJP. E-filing adalah salah satu bentuk reformasi administrasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi (Septamia & Saragih, 2017). Berdasarkan data laporan tahunan DJP 2019 jumlah wajib pajak tahun 2019 sebesar 45.950.440. Jumlah pengguna e-filing sebesar 10.580.475 wajib pajak. Dari data ini terlihat bahwa pengguna e-filing masih cukup rendah yakni 23,02% dari total wajib pajak di Indonesia. Padahal, peran wajib pajak dalam penggunaan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Andriani, Togar, & Napitupulu, 2017).

Menurut Kupastuntas.co, Pringsewu, (2018) Dari sebanyak 28.000 wajib pajak penghasilan di Kabupaten Pringsewu baru sekitar 6400 yang menyerahkan laporan SPT pada tahun 2018. Hal ini membuktikan bahwa tingka pelaporan SPT Kabupaten Pringsewu masih sangat rendah, pengguna e-filing di KP2KP Kabupaten Pringsewu masih belum mencapai setengah dari jumlah WPOP yang terdaftar.

Beberapa alasan Wajib Pajak yang lebih memilih menyampaikan SPT Tahunan secara langsung dibanding menggunakan e-filing antara lain WP merasa kesulitan untuk mengoperasikan e-filing, lupa kata sandi dan Electronic Filing Identification Number (EFIN) yang diperlukan saat login, takut kerahasiaan data tidak terjamin, serta kurangnya sosialisasi terkait e-filing kepada wajib pajak. Salah satu alasan WP enggan menggunakan e-filing yakni terkait keamanan data yang ditakutkan dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Berita yang dilansir dari DDTC News (2018) menyatakan bahwa DJP mengklarifikasi terkait beredarnya e-mail yang mengatasnamakan DJP yang meminta penerima untuk memverifikasi data melalui link yang tertera. Pengumuman No. PENG-03/PJ.09/2018 tentang Waspada Penipuan Bermodus Phishing dikeluarkan DJP untuk menanggulangi permasalahan ini. Meskipun permasalahan ini telah diatasi oleh DJP, beberapa wajib pajak masih beranggapan bahwa pelaporan pajak secara manual lebih aman dibanding dengan menggunakan e-filing.

Andriani et. al, (2017) menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi terlihat dari minat dan penerimaan pengguna untuk mengoperasikan sistem tersebut serta memberikan evaluasi yang berguna untuk perbaikan sistem e-filing. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan individu terhadap sistem informasi adalah Technology Acceptance Model (TAM) (Laihad, 2013). TAM merupakan sebuah model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan individu dalam menerima suatu teknologi yang berfokus pada dua variabel yakni persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) (Davis, 1989). Penelitian ini menggunakan model TAM untuk menganalisis wajib pajak yang menggunakan e-filing karena TAM terbukti menjadi model teoritis yang efektif, sederhana, dapat diterapkan untuk berbagai jenis teknologi informasi, serta mampu membantu memahami dan menjelaskan perilaku pengadopsian suatu teknologi informasi (Legris, Ingham, & Collette, 2003).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Yadnyana (2017) menunjukkan bahwa wajib pajak masih beranggapan pelaporan SPT menggunakan sistem komputer masih membingungkan dan menyulitkan. Hal ini menyebabkan minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing dalam melaporkan SPT pajak masih rendah. Penelitian ini menggunakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989) serta menambahkan persepsi keamanan yang berasal dari teori persepsi risiko yang diperkenalkan oleh (Bauer, 1960).

Pada Model TAM terdapat dua persepsi yang memengaruhi minat pengguna dalam mengadopsi suatu sistem yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya Davis (1989). Fu, Farn, & Chao (2006) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Hasil yang sama juga ditunjukkan penelitian yang dilakukan oleh Azmi & Bee (2010), Ilias, Suki, & Yaso (2008), dan Lie & Sadjiarto (2013).

Desmayanti (2012) menjelaskan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan dan kerahasiaan pengguna terjamin serta dapat diandalkan. Keamanan dan kerahasiaan data memengaruhi individu dalam menggunakan suatu sistem karena individu percaya bahwa data pribadinya tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Salah satu alasan wajib pajak enggan menggunakan e-filing dan lebih memilih melaporkan SPT secara manual adalah kekhawatiran terkait kerahasiaan data pribadi. Carter et al (2011) menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh pada minat penggunaan e-filing. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Tahar, Riyadh, Sofyani, Purnomo (2020) serta Wibisono & Toly (2014).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami Davis (1989). Fu et al (2006) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Azmi & Bee (2010), Ilias, Suki, & Yaso (2008), dan Lie & Sadjiarto (2013).

## II. KAJIAN PUSTAKA

### **Technology Accepted Model (TAM)**

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA adalah suatu teori yang menjelaskan bahwa sikap dan perilaku seseorang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi terhadap suatu hal. Persepsi dan reaksi terhadap suatu teknologi informasi akan mempengaruhi pengguna dalam menerima teknologi informasi. Sehingga, TAM digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan individu dalam menerima suatu teknologi yang berfokus pada dua variabel yakni persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) (Davis, 1989).

TAM banyak digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan analisis perilaku individu dalam mengadopsi suatu teknologi informasi karena modelnya yang sederhana tetapi mampu menjelaskan dan memahami pengadopsian suatu teknologi informasi. TAM menjelaskan pengguna aktual suatu sistem (Actual system use) dipengaruhi oleh sikap (Attitude), niat (intention), persepsi kegunaan (perceived usefulness), dan persepsi kemudahan penggunaan

(perceived ease of use). Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami.

### **Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berhubungan dengan kewajiban perpajakannya seperti pembayaran pajak yang telah dipotong oleh pihak lain, penghasilan yang merupakan objek dan/atau bukan objek pajak, harta, dan kewajiban. SPT dibagi menjadi dua yakni (Resmi, 2017:39-40):

1. SPT Masa, SPT masa digunakan untuk pelaporan dan pembayaran untuk suatu masa pajak biasanya dilakukan setiap bulan.
2. SPT Tahunan, SPT tahunan digunakan untuk pelaporan tahunan pajak. Batas akhir penyampaian SPT bagi WPOP adalah 3 bulan setelah akhir tahun pajak sedangkan bagi WP badan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.

### ***E-filing***

E-filing adalah salah satu bentuk reformasi administrasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi (Septamia & Saragih, 2017). Menurut Peraturan DJP No Per-06/PJ/2014 e-filing merupakan salah satu cara penyampaian SPT Tahunan secara online dan realtime melalui website DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Layanan atau Application Service Provider (ASP) dengan menggunakan koneksi internet.

*E-filing* pertama kali disahkan melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor KEP05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Aplikasi (ASP). Kemudian pada tahun 2014 DJP mengesahkan aplikasi e-filing yang bisa diakses langsung melalui website DJP.

Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan melalui e-filing harus memiliki Electronic Filing Identification Number (EFIN). EFIN merupakan nomor identitas yang dikeluarkan DJP kepada Wajib Pajak untuk mengoperasikan e-filing. Tata cara untuk mendapatkan EFIN sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mendatangi KPP dimana WP tersebut terdaftar dengan membawa KTP dan NPWP.
2. Wajib Pajak mengisi formulir pengajuan EFIN dan memberikan alamat email yang aktif.
3. EFIN akan diberikan secara langsung dan melalui alamat email. Wajib Pajak yang telah memiliki EFIN dapat membuat akun untuk menggunakan e-filing. EFIN hanya diterbitkan satu kali seumur hidup.

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif dengan melakukan pengujian hipotesis (hypothesis testing). Penelitian pengujian hipotesis menurut Ferdinand (2014:9-10) merupakan pengembangan dan pengujian hipotesis secara empiris untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan penelitian menggunakan cross-sectional yakni pengumpulan

data yang dilakukan hanya sekali selama periode hari, minggu, atau bulan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016:104). Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan serta pengaruh minat penggunaan terhadap pengguna aktual *e-filing*.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar KP2KP Kabupaten Pringsewu dan pernah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Menurut data KP2KP sebanyak 28.000 wajib pajak penghasilan di Kabupaten Pringsewu baru sekitar 6400 yang menyerahkan laporan SPT pada tahun 2018.

Penelitian ini tidak menggunakan populasi untuk diteliti karena jumlah populasi sangat banyak dan menghabiskan waktu, biaya, dan tenaga yang lebih besar. Penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas (non probability sampling), dimana elemen tidak memiliki peluang yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai objek. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (convenience sampling) dimana pengumpulan data dari responden dilakukan dengan senang hati untuk memberikan informasi (Sekaran & Bougie, 2016:247). Peneliti menggunakan sampel berdasarkan kemudahan karena cara terbaik untuk memperoleh informasi dengan mudah dan cepat.

Ukuran sampel adalah hal yang terpenting untuk mencerminkan populasi. Pengukuran sampel pada penelitian ini menggunakan metode Slovin. Peneliti menggunakan metode slovin dengan toleransi kesalahan (e) sebesar 10%. Rumus metode Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{28.000}{1+28.000(0.1)^2} = 99.644 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

#### **Keterangan:**

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi Kesalahan

Hasil perhitungan untuk menentukan jumlah sampel sebesar 100 orang. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Pringsewu sebanyak 100 responden.

### **Definisi, Indikator, dan Pengukuran Variabel**

#### **Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kegunaan merupakan pandangan individu ketika mengadopsi suatu sistem dapat merasakan manfaatnya sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah dibanding menggunakan sistem manual. Penelitian ini

menggunakan variabel persepsi kegunaan dengan indikator berdasarkan (Sun & Zhang, 2006; Ginting, 2017) yakni:

1. *E-filing* dapat memberikan hasil yang bermanfaat
2. *E-filing* dapat meningkatkan produktivitas
3. *E-filing* dapat mendorong efektivitas
4. *E-filing* dapat meningkatkan kinerja

### **Persepsi Kemudahan Pengguna**

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami (Davis, 1989). Pengguna teknologi merasakan kemudahan apabila selama mengoperasikan sesuatu sistem bebas dari kesulitan, tidak membutuhkan usaha yang besar, sistem yang sederhana, dan mudah dipahami. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan indikator berdasarkan (Sun & Zhang, 2006; Ginting, 2017) yakni:

1. E-filing mudah dipelajari
2. E-filing mudah digunakan
3. E-filing mudah dimengerti
4. E-filing menambah keterampilan.

### **Persepsi Keamanan**

Persepsi keamanan merupakan pandangan pengguna terkait dengan fungsi dan keamanan informasi data pribadi pada suatu sistem (Tahar et al, 2020). Pengguna merasakan keamanan suatu sistem apabila risiko kehilangan informasi atau data dan pencurian data rendah. Data yang diisikan wajib pajak melalui e-filing merupakan data pribadi yang harus dijaga keamanan dan kerahasiaannya contohnya penghasilan, utang, dan data diri wajib pajak serta keluarga. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi keamanan dengan indikator berdasarkan Wiratan & Harjanto (2018) serta Desmayanti (2012) yakni:

1. Pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing aman
2. E-filing memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi
3. E-filing memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi
4. Tidak khawatir dengan masalah keamanan e-filing
5. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan tidak memengaruhi wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

### **Minat Pengguna**

Minat adalah suatu keinginan individu untuk melakukan sesuatu (Hartono, 2007). Menurut Fishbein & Ajzen (1975) apabila pengguna suatu sistem merasa manfaat dari suatu sistem maka semakin tinggi minatnya dalam mengadopsi sistem tersebut. Minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing merupakan adalah satu faktor penentu yang memengaruhi pengguna aktual e-filing. Penelitian ini menggunakan variabel minat penggunaan dengan indikator berdasarkan Fu

et al (2006) yakni:

1. Wajib Pajak berminat untuk melaporkan pajak menggunakan e-filing tahun berikutnya
2. E-filing merupakan pilihan pertama dalam melaporkan pajak
3. Wajib Pajak merekomendasikan e-filing kepada kerabat.

### **Pengguna Aktual**

Pengguna aktual merupakan kondisi nyata pengguna sistem dalam segi frekuensi dan durasi waktu pengguna dalam mengoperasikan e-filing untuk melaporkan pajak secara online (Wiratan & Harjanto, 2018). Penelitian ini menggunakan variabel pengguna aktual dengan indikator berdasarkan Wiratan & Harjanto (2018) serta Desmayanti (2012) yakni:

1. Wajib Pajak selalu menggunakan e-filing untuk melaporkan pajaknya
2. Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan e-filing di masa depan
3. Wajib Pajak menggunakan e-filing karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya

### **Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan peneliti yakni Partial Least Square (PLS). PLS merupakan analisis model persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat menguji model pengukuran sekaligus menguji model struktural (Abdillah & Hartono, 2015:164). Program yang membantu dalam pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS ver. 3.0 M3. Peneliti memilih menggunakan PLS karena dapat memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen, dapat digunakan untuk sampel kecil, serta mampu mengelola masalah multikolinearitas antarvariabel independen (Abdillah & Hartono, 2015:165).

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Statistik Deskriptif**

**Tabel 1.1 Statistik Deskriptif Variabel**

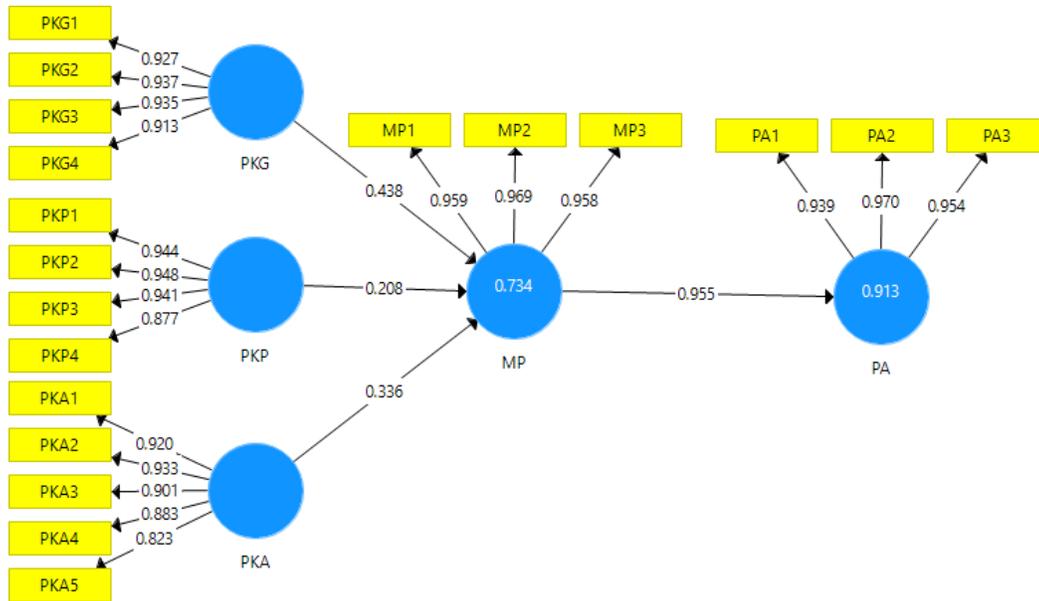
<b>Variabel</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Deviasi Standar</b>
Persepsi Kegunaan	3.9275	0.97655
Persepsi Kemudahan Penggunaan	3.5625	1.01028
Persepsi Keamanan	4.1140	0.70511
Minat Penggunaan	4.0533	1.03479
Pengguna Aktual	4.1174	0.99825

Tabel 1.1 terlihat bahwa nilai rata-rata setiap indikator lebih dari 3.000. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan yang tertera pada kuesioner. Nilai standar deviasi menginterpretasikan ukuran suatu penyimpangan. Pada tabel 1.1 juga terlihat bahwa nilai rata-rata seluruh indikator lebih besar dibanding nilai standar deviasi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan pada setiap indikator.

### Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Data yang telah terkumpul diolah menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS ver 3.0. Pengolahan data dengan model PLS menggunakan dua tahap yakni mengevaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Outer model digunakan untuk menunjukkan hubungan antara indikator dengan variabel laten yang dengan cara mengukur validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Gambar 1.1 menunjukkan model struktural (outer model).

**Gambar 1.1 Model Pengukuran (Outer Model)**



### Uji Validitas Konvergen

**Tabel 1.2 Outer Loading**

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.927				
<b>PKG2</b>	0.937				
<b>PKG3</b>	0.935				
<b>PKG4</b>	0.913				
<b>PKP1</b>		0.944			
<b>PKP2</b>		0.948			
<b>PKP3</b>		0.941			
<b>PKP4</b>		0.877			
<b>PKA1</b>			0.920		

	MP	PA
<b>PKA2</b>	0.933	
<b>PKA3</b>	0.901	
<b>PKA4</b>	0.883	
<b>PKA5</b>	0.823	
<b>MP1</b>	0.959	
<b>MP2</b>	0.969	
<b>MP3</b>	0.958	
<b>PA1</b>		0.939
<b>PA2</b>		0.970
<b>PA3</b>		0.954

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memiliki nilai outer loading lebih dari 0,7. Selanjutnya, hasil AVE pada uji validitas konvergen pada masing-masing konstruk disajikan pada tabel 1.2.

**Tabel 1.3 Average Varian Extracted (AVE)**

Konstruk	AVE
<b>PKG</b>	0.861
<b>PKP</b>	0.861
<b>PKA</b>	0.797
<b>MP</b>	0.926
<b>PA</b>	0.910

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel telah memiliki nilai AVE lebih dari 0.5. berdasarkan hasil uji validitas konvergen yang tertera pada tabel 1.2 dan 1.3 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas konvergen.

### **Uji Validitas Diskriminan**

Pada uji validitas diskriminan suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai akar AVE lebih besar dari nilai korelasi variabel laten dan nilai cross loading lebih besar dari 0.7. Pada tabel 1.4 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan.

**Tabel 1.4 Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten**

	<b>Akar AVE</b>	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG</b>	0.928	1.000	0.778	0.565	0.789	0.791
<b>PKP</b>	0.928	0.778	1.000	0.563	0.738	0.749
<b>PKA</b>	0,893	0.565	0.563	1.000	0.701	0.696
<b>MP</b>	0.962	0.789	0.738	0.701	1.000	0.955
<b>PA</b>	0.954	0.791	0.749	0.696	0.955	1.000

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa akar AVE seluruh konstruk memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi variabel laten. Tabel 4.5 menunjukkan nilai cross loading setiap indikator.

**Tabel 1.5 Nilai Cross Loading**

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.927	0.760	0.525	0.723	0.727
<b>PKG2</b>	0.937	0.753	0.507	0.763	0.763
<b>PKG3</b>	0.935	0.722	0.542	0.739	0.735
<b>PKG4</b>	0.913	0.652	0.525	0.704	0.710
<b>PKP1</b>	0.751	0.944	0.519	0.685	0.702
<b>PKP2</b>	0.744	0.948	0.521	0.719	0.732
<b>PKP3</b>	0.688	0.941	0.491	0.670	0.681
<b>PKP4</b>	0.704	0.877	0.560	0.661	0.661
<b>PKA1</b>	0.553	0.554	0.920	0.691	0.704
<b>PKA2</b>	0.516	0.480	0.933	0.619	0.617
<b>PKA3</b>	0.520	0.498	0.901	0.612	0.615
<b>PKA4</b>	0.489	0.487	0.883	0.600	0.579
<b>PKA5</b>	0.437	0.487	0.823	0.598	0.583
<b>MP1</b>	0.775	0.745	0.710	0.959	0.941
<b>MP2</b>	0.753	0.711	0.660	0.969	0.906
<b>MP3</b>	0.750	0.672	0.651	0.958	0.909
<b>PA1</b>	0.804	0.710	0.634	0.910	0.939
<b>PA2</b>	0.736	0.720	0.705	0.942	0.970
<b>PA3</b>	0.724	0.712	0.653	0.881	0.954

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstraknya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi indikator dengan konstruk lain. Nilai cross loading > 0.7.

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan yang tertera pada tabel 1.4 dan 1.5 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas diskriminan, sehingga data penelitian telah dinilai valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai cronbach's alpha lebih dari 0.7 dan nilai composite reliability lebih dari 0.7. Tabel 4.8 menunjukkan nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability.

**Tabel 1.6 Nilai Cronbach' Alpha dan Composite Reliability**

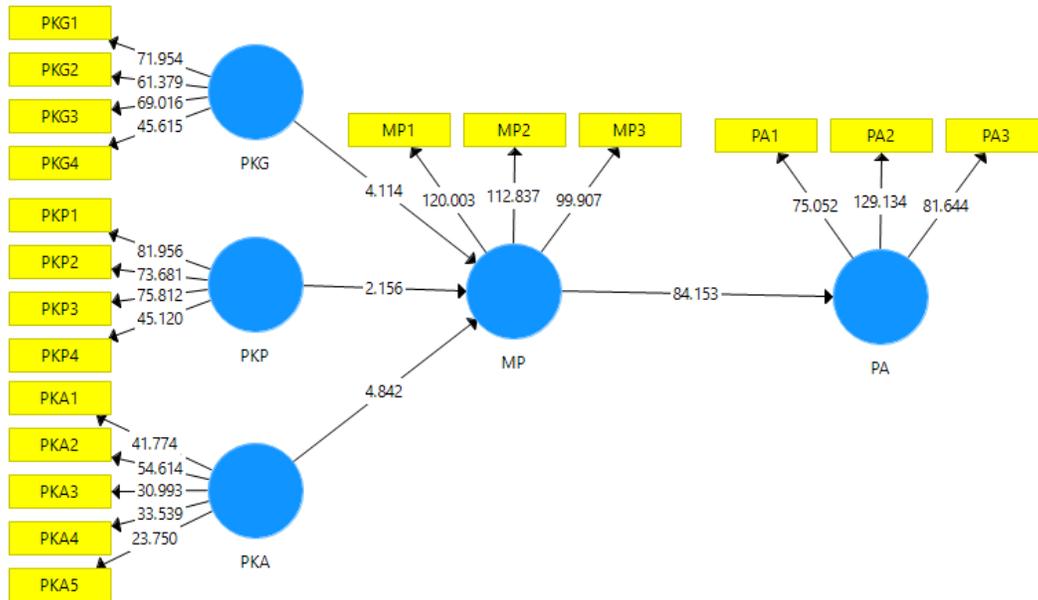
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<b>PKG</b>	0.946	0.961
<b>PKP</b>	0.946	0.961
<b>PKA</b>	0.936	0.951
<b>MP</b>	0.960	0.974
<b>PA</b>	0.951	0.968

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel penelitian memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi uji reliabilitas.

### Pengujian Model Stuktural (Inner Model)

Model struktural (Inner Model) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas diantara variabel laten (Abdillah dan Hartono, 2015:197). Model struktural (Inner Model) dilihat dari nilai R2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien path atau t-values untuk menguji signifikansi model struktural.

**Gambar 1.2 Model Struktural (Inner Model)**



**Analisis R-Square ( $R^2$ )**

**Tabel 1.7 Nilai R-Square**

Variabel	<i>R-Square Adjusted</i>
Minat Penggunaan (MP)	0.726
Pengguna Aktual (PA)	0.912

Tabel 1.7 menunjukkan nilai  $R^2$  untuk variabel minat pengguna sebesar 0.726. Hal ini menunjukkan bahwa 72.6% variabel minat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan. Sedangkan, 27.4% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian. Nilai  $R^2$  untuk variabel pengguna aktual sebesar 0.912. Hal ini menunjukkan bahwa 91.2% variabel pengguna aktual dipengaruhi oleh minat penggunaan. Sedangkan, 8.8% dipengaruhi oleh variabel yang ada di luar model penelitian ini.

**Analisis Path Coefficients**

Nilai koefisien path menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah dan Hartono, 2015:197). Nilai koefisien path yang ditunjukkan dengan nilai T-statistic harus lebih besar dari nilai t-table. Nilai t-table untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) dengan signifikansi 5% sebesar 1.64. Tabel 1.8 menunjukkan hasil dari Path Coefficient.

**Tabel 1.8 Koefisien Jalur**

<b>Variabel Independen</b>	<b>Variabel Dependen</b>	<b>Original Sample</b>	<b>Deviasi Standar</b>	<b>T-Statistics</b>
Persepsi Kegunaan	Minat Penggunaan	0.438	0.106	4.114
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Minat Penggunaan	0.208	0.096	2.156
Persepsi Keamanan	Minat Penggunaan	0.336	0.069	4.842
Minat Pengguna	Pengguna Aktual	0.955	0.011	84.153

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Penggunaan**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi e-filing. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai T-Statistics sebesar 4.114, nilai ini lebih besar dibanding nilai T-table untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.438 dan nilai p-values positif signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi e-filing. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa mengadopsi e-filing berguna bagi mereka sehingga mampu menyederhanakan dan mempercepat proses pelaporan pajak serta dapat membantu pelaporan pajak sesuai dengan aturan dan hasil yang baik, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fu et al (2006) terhadap wajib pajak di Taiwan yang menyatakan 40% minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dipengaruhi oleh persepsi kegunaan.

### **Pengaruh Persepsi kemudahan Pengguna Terhadap Minat Pengguna**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi e-filing. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai T-Statistics sebesar 2.156, nilai ini lebih besar dibanding nilai T-table untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.208 dan nilai p-values.

Hasil ini menunjukkan apabila wajib pajak merasakan kemudahan saat mempelajari dan menggunakan e-filing serta mereka merasa e-filing merupakan layanan yang sederhana, mudah dimengerti, dan membantu dalam meningkatkan keterampilan memanfaatkan sistem informasi, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azmi & Bee (2010) terhadap wajib pajak di Kuala Lumpur yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.

### **Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi e-filing. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai T-Statistics sebesar 4.842, nilai ini lebih besar dibanding nilai T-table untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.336 dan nilai p-values.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa e-filing dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data yang dimasukkan, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carter et al (2011) terhadap wajib pajak di Amerika Serikat yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing dipengaruhi oleh persepsi keamanan.

### **Pengaruh Minat Penggunaan Terhadap Pengguna Aktual**

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa minat pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna aktual dalam mengadopsi e-filing. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai T-Statistics sebesar 84.153, nilai ini lebih besar dibanding nilai T-table untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.955 dan nilai p-values.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi minat wajib pajak untuk mengadopsi e-filing, maka semakin tinggi pula wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lameka (2018) yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing akan berujung pada penggunaan sistem tersebut.

## **V. PENUTUP**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat pengguna serta minat pengguna terhadap pengguna aktual e-filing wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan pernah menggunakan e-filing untuk melaporkan perpajakannya di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini menggunakan theory Acceptance Model (TAM) yang dicetuskan oleh Davis pada tahun 1989 dengan menambahkan variabel persepsi keamanan yang merupakan pengembangan dari teori persepsi risiko yang pertama kali diperkenalkan oleh Bauer tahun 1960.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat pengguna e-filing. Hasil lainnya menunjukkan bahwa minat pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna aktual e-filing. Pada penelitian ini menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan dapat menjelaskan minat pengguna sebesar 73.4%, sedangkan minat pengguna dapat menjelaskan pengguna aktual sebesar 91.3%.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa e-filing memberikan manfaat, mudah digunakan, dan keamanan terjamin maka semakin tinggi pula minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing akan berujung pada penggunaan aktual sistem tersebut.

## Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya yakni sebaiknya penelitian dilakukan pada masa pelaporan SPT Tahunan sehingga mempermudah untuk mendapatkan responden. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan teori lain seperti Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) untuk menganalisis keperilakuan wajib pajak dalam menggunakan e-filing karena model ini memiliki lebih banyak faktor untuk menjelaskan pengadopsian teknologi seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang mendukung, usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesediaan.

Saran bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku Lembaga yang berwenang dalam bidang perpajakan lebih meluas dan lebih sering diadakan sosialisasi dalam pengisian SPT melalui e-filing terutama bagi wajib pajak yang sudah lanjut usia dan memiliki pemahaman pajak yang kurang. DJP juga sebaiknya lebih meningkatkan server, sehingga e-filing tidak mengalami down terutama pada saat mendekati batas akhir laporan SPT seperti yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak.

## KAJIAN PUSTAKA

- Abdillah, Willy, & Hartono, Jogyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit C.V. Andi Offset.
- Andriani, F. Devi., Napitupulu T. A., Haryaningsih S. (2017). The User Acceptance Factors of E-filing System in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95 (17), 4265-4272.
- Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of eGovernment* Volume 8 No 1.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behaviour as Risk Taking in Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior. DF. Cox (ed.), Harvard University Press, Boston, hal 23-33.
- Carter, L, Shaupp L. C, Hobbs J, & Campbell R. (2011). The Role of Security and Trust in the Adoption of Online Tax Filing. *Journal Emerald*. Vol 5 No 4.
- DDTC News. (2018). Hingga Batas Akhir Pelaporan SPT Tahunan Masih Turun, Ini Kata DJP. Diakses dari <https://news.ddtc.co.id/hingga-batas-akhirpelaporan-spt-tahunan-masih-turun-ini-kata-djp-20668>.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 3. Diakses dari <https://www.jstor.org/stable/249008?seq=1>.
- Dewi, L. R. K. & Yadnyana. (2017). Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat dan Perilaku Pengguna Sistem E-filing di Kota Denpasar dengan Model UTAUT. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 23 No 1, 2338-2366. Diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/35550>.
- Desmayanti, Esy. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/35826/1/DESMAYANTI.pdf>.

- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fu J. R, Farn C. K. Chao W. P. (2006). *Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions*. *Information and Management* Vol 43.
- Ilias A. Suki N. M. Yasoa M R. Rahman R. A. (2008). *A Study of Taxpayers' Intention in Using E-Filing System: A Case in Labuan F.T*. *Computer and Information Science* Vol 1 No 2.
- Laihad, Risal. C. Y. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, Vol 1, No 3. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938>.
- Lameka, M. A. N. (2018). *Analisis Minat dan Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan e-filing di Kota Malang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol 7 No 1.
- Lie, Ivana & Sudjiarto A. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing*. *Tax & Accounting Review* Vol 3 No 2.
- Legris, Paul, Ingham John, & Collette Pierre. (2003). *Why Do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model*. *Information & Management*, Vol 40 No 3. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/222398924\\_Why\\_do\\_people\\_use\\_information\\_technology\\_A\\_critical\\_review\\_of\\_the\\_technology\\_acceptance\\_model](https://www.researchgate.net/publication/222398924_Why_do_people_use_information_technology_A_critical_review_of_the_technology_acceptance_model).
- Resmi, Siti (2017). *Perpajakan Teori & Kasus Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saragih, A. H. & Septamia, N. U. (2019). *Analisis Penerimaan Pengguna E-filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use Technology (UTAUT)*. *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol 3 No 1, 1-17. Diakses dari <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jka/article/view/2129>.
- Sekaran, Uma & Roger, Bougie. (2016). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Tahar, Afrizal, Riyadh, H. A. & Purnomo W. E. (2020). *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness*. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, Vol. 7 No. 9. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/344697124\\_Perceived\\_Ease\\_of\\_Use\\_Perceived\\_Usefulness\\_Perceived\\_Security\\_and\\_Intention\\_to\\_Use\\_EFiling\\_The\\_Role\\_of\\_Technology\\_Readiness](https://www.researchgate.net/publication/344697124_Perceived_Ease_of_Use_Perceived_Usefulness_Perceived_Security_and_Intention_to_Use_EFiling_The_Role_of_Technology_Readiness).
- Wibisono, L T & Toly, A. A. (2014). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-filing di Surabaya*. *Tax & Accounting Review* Vol 4 No 1.