

Anteseden Penggunaan *E-Filing* Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Daerah Istimewa Yogyakarta

Abdul Baasith Effendi¹⁾; Amir Hidayatulloh^{2*)}

¹⁾ *abbaasef@gmail.com, Universitas Ahmad Dahlan*

^{2*)} *amir.hidayatulloh@act.uad.ac.id, Universitas Ahmad Dahlan*

^{*)} *Corresponding author*

Article Info:

Keywords:

*Perceived Psefulness;
Perceived Ease of Use;
Social Factors;
E-Filing;
Tax Compliance;*

Article History:

Received : 2019-10-15
Revised : 2020-08-25
Accepted : 2020-08-30

Article Doi:

<http://doi.org/10.22441/profita.2020.v13i2.002>

Abstract

As a bureaucracy that manages a source of state revenue, the Directorate-General of Taxes is required to continually improve services in the tax sector, one of which is by utilizing information technology through the use of e-filing. This study aims to analyze the factors that encourage taxpayers to use e-filing and its impact on taxpayer compliance. The population of this study is an individual taxpayer who is in the Special Region of Yogyakarta. The sampling technique in this study used purposive sampling, with the criteria (1) individual taxpayers who are in the Special Region of Yogyakarta, (2) individual taxpayers who have a Taxpayer Identification Number, and (3) individual taxpayers who use e-filing. Collecting data in this study using a questionnaire given directly to respondents. Respondents in this study amounted to 98 respondents. The data analysis technique in this study used Partial Least Square with the help of the SmartPLS tool. This study shows that the use of e-filing is influenced by the perception of ease of use and social factors. Meanwhile, perceived usefulness has no effect on the use of e-filing. Finally, the use of e-filing can affect individual taxpayer compliance.

ABSTRAK

Sebagai birokrasi yang mengelola salah satu sumber penerimaan negara, Dirjen Pajak dituntut untuk senantiasa melakukan perbaikan pelayanan di bidang perpajakan, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan e-filing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mendorong wajib pajak untuk menggunakan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan kriteria (1) wajib pajak orang pribadi yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, (2) wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak, serta (3) wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square dengan bantuan alat SmartPLS. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa penggunaan e-filing dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan faktor sosial. Sedangkan, persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Akhirnya, penggunaan e-filing dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: *Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial, E-filing, Kepatuhan pajak*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara Indonesia terbesar dibandingkan dengan penerimaan negara lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan target penerimaan pajak yang lebih tinggi dibandingkan penerimaan bukan pajak maupun penerimaan hibah. Pada tahun 2018, penerimaan yang berasal dari sektor pajak diproyeksikan sebesar Rp 1.878,4 triliun, penerimaan Negara bukan pajak sebesar Rp 267,9 triliun, serta penerimaan hibah Rp 1,1 triliun (RAPBN, 2018). Pajak memiliki peran yang sangat penting, sehingga diperlukan adanya upaya untuk mengoptimalkan pemungutan pajak. Pengoptimalan pemungutan pajak tidak dapat terlepas dari peran aktif wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pemungutan pajak di Indonesia dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Indriyani & Askandar (2018), penerimaan pajak tergolong penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal. Penerimaan negara dari sektor pajak bersifat fleksibel pada pendapatan negara. Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan salah satu instrument pemerintah dalam mengatur perekonomian yang mudah dipengaruhi kondisinya dibandingkan penerimaan negara yang berasal dari sektor non pajak. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran pajak untuk membayarkan pajaknya, antara lain dengan menetapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kontribusi penerimaan pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Karnedi & Hidayatulloh, 2019).

Tingkat rendahnya penerimaan pajak berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Sehingga, penerimaan pajak diharapkan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut (Prватыani, 2019), kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di lingkungan kanwil Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta mengkampanyekan penyampaian SPT secara elektronik melalui *e-filing* pada acara *spectaxcular*. Lebih lanjut, penyampaian SPT secara elektronik membuat wajib pajak lebih nyaman dalam pembayaran pajak. Hal ini karena wajib pajak dapat membayarkan pajaknya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Oleh karena itu, dengan adanya *e-filing* dengan segala kemudahan dan kepraktisan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban melaporkan pajak atas pendapatan yang diperolehnya dan penggunaan *e-filing* diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan pajak.

Menurut Marjan (2014), Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, seperti melaporkan SPT tepat waktu dan tidak memiliki tunggakan pajak. Ketidapatuhan wajib pajak terhadap perpajakan menimbulkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak. Sehingga, hal ini mengakibatkan berkurangnya penerimaan Negara dari sektor pajak. Penerimaan pajak Negara Indonesia beberapa tahun terakhir masih di bawah target yang telah ditetapkan (Saksama, 2018). Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan hartanya masih rendah sehingga *tax ratio* pun masih rendah (Mulyani, 2016). Hal ini dapat dilihat dari rendahnya *tax ratio* Indonesia yang berada pada kisaran 10,3 persen. Hal ini lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di ASEAN (Saksama, 2018).

Kemajuan teknologi merupakan salah satu aspek yang mendominasi dalam perkembangan jaman, terutama pada bidang komputerisasi dan internet. Penggunaan internet tidak mengenal waktu maupun tempat. Hal ini berarti dengan menggunakan internet, pengguna akan merasa lebih menghemat waktu dan tenaganya. Perkembangan internet juga mendorong Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pembaruan sistem perpajakan yaitu dengan penerapan arsip elektronik yang dapat mengoptimalkan pelayanan pajak (Suprayogo & Hasymi, 2018). Pada tanggal 14 Mei 2004, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan keputusan

Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan peraturan ini, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Keputusan Nomor KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 mengenai tata cara penyampaian SPT secara elektronik atau disebut sebagai produk *e-filing* atau *electronic filing system*. Melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi pada tanggal 16 Desember 2008, Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan Direktorat Jenderal pajak Nomor 47/PJ/2008.

E-filing merupakan suatu alat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman Direktorat Jenderal Pajak (Sirarasmi, 2019). Penggunaan *e-filing* dapat mempermudah dan mempercepat aktivitas penyampaian pelaporan pajak dengan SPT secara *online* (Zamzami & Putra, 2019). Selain itu, penggunaan *e-filing* membuat wajib pajak tidak perlu meluangkan banyak waktu untuk mengantri di Kantor Pelayanan Pajak saat menyampaikan SPT, serta wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya dalam pelaporan pajak (Herina, 2017). Di sisi lain, penggunaan *e-filing* juga memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal pajak. Manfaat *e-filing* bagi Direktorat Jenderal Pajak dapat meminimalisir biaya administrasi dibandingkan ketika pelaporan pajak menggunakan manual (kertas) (Handayani & Rahmawati, 2018). Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak tidak lagi perlu menyediakan tempat yang luas untuk mengantri dan tidak memerlukan sumber daya manusia yang banyak dibandingkan ketika pelaporan masih menggunakan manual (kertas) (Zamzami & Zulkafli, 2020). Penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (Lie & Sadjarto, 2013; Pu'o et al., 2018; Zamzami & Zulkafli, 2020); (Pu'o et al., 2018), persepsi kemudahan (Lie & Sadjarto, 2013; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Pu'o et al., 2018; Zamzami & Zulkafli, 2020); dan faktor social (Lie & Sadjarto, 2013; Syaninditha & Setiawan, 2017). Lebih lanjut, penerapan *e-filing* akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Susmita & Supadmi, 2016).

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan propinsi yang memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi dan banyak wajib pajak yang mulai beralih dari pelaporan SPT secara manual pada pelaporan SPT secara *online* dengan menggunakan *e-filing*. Tingkat kepatuhan Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 92 persen. Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta mencatat realisasi SPT cukup baik, yakni berjumlah 221.590 dari total wajib pajak yang terdaftar SPT 240.575 (Linangkung, 2016). Wajib pajak Daerah Istimewa Yogyakarta yang melaporkan SPT pajak penghasilan sebesar 204.541. Kepala bidang penyuluhan dan hubungan masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta mengatakan bahwa kurang lebih 75 persen wajib pajak memanfaatkan *e-filing* untuk melaporkan pajak terutanganya (Patricia, 2018). Dari uraian sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-filing*, serta dampaknya penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Model Penerimaan Teknologi

Technology acceptance model atau model penerimaan teknologi merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu pada sistem teknologi. Penerimaan teknologi pada individu dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi kegunaan (Davis, 1989). Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, sehingga hal ini akan memengaruhi individu untuk menggunakan suatu teknologi. Atau dengan kata lain, persepsi kegunaan merupakan suatu bentuk kepercayaan

individu untuk mengambil keputusan dimana seorang individu berpikir bahwa sebuah sistem informasi atau aplikasi memiliki kegunaan dan bermanfaat bagi dirinya. Oleh karena itu, apabila seorang individu percaya bahwa sistem informasi atau aplikasi berguna bagi dirinya, maka individu tersebut akan menggunakan sistem informasi atau aplikasi tersebut. Dan sebaliknya, jika individu tidak percaya dengan sistem informasi atau aplikasi tersebut, maka individu tidak menggunakan sistem informasi atau aplikasi tersebut (Hartono, 2007; Zamzami & Putra, 2019).

Menurut Hartono (2007); Lizkayundari & Kwarto (2018); Zamzami & Zulkafli (2020), persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha. Sehingga, ketika individu merasa yakin bahwa sistem informasi atau suatu aplikasi mudah digunakan maka individu tersebut akan menggunakan sistem informasi atau aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika individu pengguna sistem informasi atau suatu aplikasi merasa yakin bahwa sistem informasi atau aplikasi tersebut tidak mudah digunakan, maka individu tersebut tidak akan menggunakannya (Lizkayundari & Kwarto, 2018; Zamzami & Putra, 2019; Zamzami & Zulkafli, 2020). Venkatesh & Davis (2000) menyatakan bahwa dimensi persepsi kemudahan penggunaan meliputi (1) interaksi individu dengan sistem jelas serta mudah dimengerti (2) individu tidak memerlukan banyak tenaga untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, (3) sistem mudah digunakan, serta (4) individu mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan keinginan individu.

E-Filing

E-filing adalah alat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* maupun *real time* melalui internet pada laman Direktorat Jenderal Pajak (Sirarasm, 2019). Penggunaan *e-filing* mempermudah dan mempercepat aktivitas penyampaian pelaporan pajak dengan menggunakan SPT secara *online*. Selain itu, penggunaan *e-filing* juga membuat wajib pajak tidak perlu lagi membutuhkan waktu untuk mengantri di Kantor Pelayanan Pajak saat menyampaikan SPT, serta wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya dalam melaporkan pajak (Handayani & Rahmawati, 2018; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Zamzami & Putra, 2019).

Selain memberikan manfaat kepada wajib pajak, penggunaan *e-filing* juga memberikan manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak. Manfaat tersebut meliputi (1) penggunaan *e-filing* dapat meminimalisir biaya administrasi dibandingkan ketika penggunaan manual, (2) Direktorat Jenderal Pajak tidak lagi memerlukan tempat yang luas untuk mengantri wajib pajak, serta tidak memerlukan sumber daya manusia yang banyak dibandingkan ketika masih menggunakan manual (Sirarasm, 2019).

Faktor Sosial

Menurut Lie & Sadjiarto (2013), menyatakan bahwa faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan, seperti teman, rekan kerja maupun saudara yang menyakinkan individu untuk menggunakan *e-filing*. Sehingga, ketika pengaruh lingkungan semakin besar, maka niat individu untuk menggunakan *e-filing* pun semakin besar.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Marjan, 2014). Kepatuhan terdiri dari dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan formil (Mulyani, 2016; Nasution, 2019). Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban

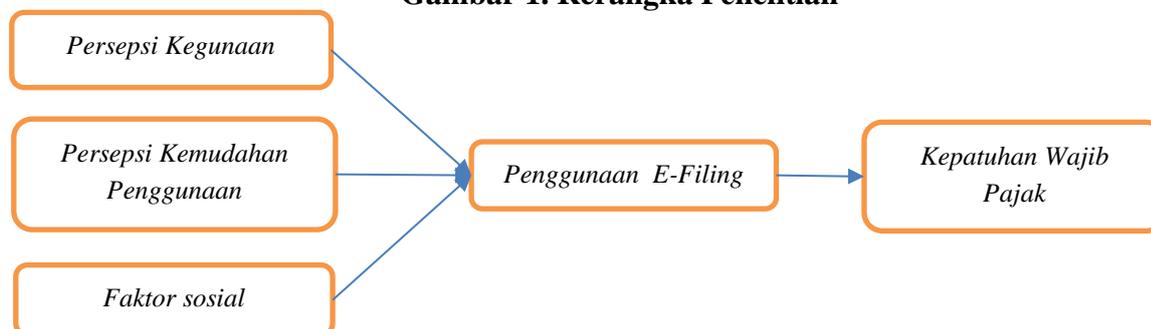
perpajakan secara formal yang sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan, kepatuhan materiil adalah keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Nurmantu, 2005).

Kewajiban wajib pajak meliputi (1) mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (2) melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak, (3) menghitung pajak terutang, (4) mengisi SPT secara benar, (5) menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, (6) apabila wajib pajak diperiksa maka wajib pajak diwajibkan memperhatikan (a) laporan pembukuan atau catatan, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek pajak yang terutang, (b) memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan yang dapat memperlancar pemeriksaan, serta (7) apabila saat mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. Sedangkan, hak wajib pajak yaitu (1) mengajukan surat keberatan dan surat banding, (2) menerima tanda bukti pemasukan SPT, (3) melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukan, serta (4) mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, (5) mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, (6) mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak, serta (7) meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, (8) mengajukan permohonan penghapusan dan pengurang sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah, (9) memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, (10) memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, serta (11) meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak (Mardiasmo, 2016).

Rerangka Penelitian dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang dan landasan teori tersebut, maka rerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dideskripsikan pada gambar 1

Gambar 1. Rerangka Penelitian



Sumber: Data penelitiandiolah (2019)

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan merupakan suatu manfaat yang diperoleh wajib pajak ketika menggunakan *e-filing*. Sehingga, ketika wajib pajak merasakan manfaat dari penggunaan *e-filing* maka wajib pajak tersebut terdorong untuk menggunakan *e-filing*. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya (Fatma et al., 2019; Herina, 2017; Laihada, 2013; Lie & Sadjarto, 2013; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Wibisono & Toly, 2014; Zamzami & Zulkafli, 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan *e-filing* maupun *e-spt* oleh wajib pajak

dipengaruhi oleh persepsi kegunaan. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H_1) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usahanya. Dalam hal ini berarti jika semakin mudah penggunaan sistem informasi atau aplikasi, maka individu tersebut akan menggunakan sistem informasi atau aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika individu mengalami kesulitan saat menggunakan sistem informasi atau aplikasi, maka individu tersebut enggan untuk menggunakannya. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya (Fatma et al., 2019; Handayani & Rahmawati, 2018; Herina, 2017; Laihad, 2013; Pu'o et al., 2018; Zamzami & Zulkafli, 2020) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* maupun *e-SPT*. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H_2) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_2 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

Faktor Sosial Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Faktor sosial merupakan respon individu terhadap tekanan atau pendapat dari orang lain untuk melakukan suatu hal. Dalam penggunaan *e-filing*, faktor sosial merupakan pengaruh lingkungan (seperti teman, rekan kerja, saudara) yang menyakinkan individu untuk menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu, ketika semakin besar pengaruh lingkungan, maka semakin besar pula individu untuk menggunakan *e-filing* (Lie & Sadjiarto, 2013). Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Syaninditha & Setiawan, 2017). Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H_3) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_3 : Faktor sosial berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing*

Pengaruh Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hadirnya *e-filing* bertujuan untuk mempermudah atau meringankan beban wajib pajak dalam melaporkan SPT. Sehingga, hal ini akan membuat wajib pajak secara sukarela untuk melakukan pelaporan pajaknya dan merasa tidak terbebani pada proses yang dilalui dalam penggunaan *e-filing*, sehingga kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya (Susmita & Supadmi, 2016) yang menyatakan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H_4) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_4 : Penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajaknya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria (1) wajib pajak orang pribadi yang berdomisil di Daerah Istimewa Yogyakarta, (2) wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta (3) wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini terdiri dari lima variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, faktor sosial, penggunaan *e-filing*, dan kepatuhan pajak. Definisi operasional dan

pengukuran masing-masing variabel disajikan pada tabel 1. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan PLS dengan bantuan alat SmartPLS.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

| Variabel | Definisi | Referensi | Pengukuran | Referensi |
|-------------------------------|---|---|---|------------------------|
| Persepsi kegunaan | Sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya | (Davis, 1989; Hartono, 2007; Herina, 2017; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Zamzami & Putra, 2019) | Lima item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin | (Pu'o et al., 2018) |
| Persepsi kemudahan penggunaan | Sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha | (Davis, 1989; Handayani & Rahmawati, 2018; Hartono, 2007; Herina, 2017; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Zamzami & Putra, 2019; Zamzami & Zulkafli, 2020) | Lima item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin | (Pu'o et al., 2018) |
| Faktor sosial | Pengaruh dari lingkungan seperti teman, rekan kerja, maupun saudara yang menyakinkan individu untuk menggunakan <i>e-filing</i> | (Lie & Sadjiarto, 2013) | Tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin | (Wardani & Wati, 2019) |
| Penggunaan <i>e-filing</i> | Cara penyampaian <i>e-spt</i> secara elektronik yang dilakukan secara <i>online</i> dan <i>real time</i> menggunakan internet | (Sirarasmi, 2019) | Empat item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin | (Fatma et al., 2019) |
| Kepatuhan wajib pajak | Wajib pajak yang taat dan membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku | (Ngadiman & Huslin, 2015) | Empat item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin | (Ananda et al., 2015) |

Sumber: data penelitian diolah (2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan alat SmartPLS. Penelitian ini melakukan pengujian model pengukuran (uji validitas dan uji reliabilitas), serta model struktural (pengujian hipotesis). Penelitian ini melakukan penyebaran data dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 responden.

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan (62 responden) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 36 responden. Pendidikan responden didominasi oleh tingkat pendidikan sarjana (73 responden). Usia responden didominasi oleh usia 41-50 tahun (51 responden). Serta responden penelitian ini didominasi oleh responden yang berada di Kota Yogyakarta (53 responden). Deskripsi responden lebih lanjut disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Responden

| Data Deskriptif | Keterangan | Jumlah |
|-----------------|---------------------|--------|
| Jenis kelamin | Laki-laki | 36 |
| | Perempuan | 62 |
| Pendidikan | SMA | 16 |
| | Diploma | 9 |
| | Sarjana | 73 |
| Usia | 20-30 Tahun | 10 |
| | 31-40 Tahun | 31 |
| | 41-50 tahun | 51 |
| | Lebih dari 50 Tahun | 6 |
| Domisili | Kota Yogyakarta | 53 |
| | Sleman | 7 |
| | Bantul | 5 |
| | Gunungkidul | 30 |
| | Kulonprogo | 3 |

Sumber: data primer diolah (2019)

Model struktural dalam penelitian ini meliputi R^2 dan pengujian hipotesis. Hasil R^2 dan pengujian hipotesis disajikan pada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3. Hasil R-Square

| Konstruk | R Square |
|-----------------------|----------|
| E-Filing | 0,540 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 0,679 |

Sumber: hasil SmartPLS (2019)

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel penggunaan *e-filing* dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan faktor sosial sebesar 54 persen, sedangkan 46 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Sedangkan, variabel penggunaan *e-filing* dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 67,9 persen, dan 32,1 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Tabel 4. Hasil pengujian Hipotesis

| Konstruk | Original Sample | T Statistics | P Value | Ketertrangan |
|----------------------------------|-----------------|--------------|---------|-----------------|
| Persepsi Kegunaan > E-Filing | 0,181 | 1,564 | 0,116 | Tidak terdukung |
| Persepsi Kemudahan > E-Filing | 0,487 | 4,835 | 0,000* | Terdukung |
| Faktor Sosial > E-Filing | 0,150 | 1,711 | 0,078** | Tidak terdukung |
| E-Filing > Kepatuhan Wajib Pajak | 0,824 | 24,284 | 0,000* | Terdukung |

Sumber: hasil SmartPLS (2019)

Ket: *terdukung pada signifikasi 5%, ** terdukung pada signifikasi 10%

Tabel 4 menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p value* (0,000) yang lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 atau dengan kata lain hipotesis pertama (H_2) terdukung pada signifikasi 5 persen. Hal ini berarti jika wajib pajak memiliki persepsi bahwa *e-filing* mudah digunakan maka wajib pajak akan menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Fatma et al., 2019; Handayani & Rahmawati, 2018; Herina, 2017; Laihah, 2013; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Pu'o et al., 2018; Zamzami & Putra, 2019; Zamzami & Zulkafli, 2020) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* maupun *e-SPT*. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan sistem *e-*

filing agar penggunaan lebih mudah, sehingga tingkat penggunaan *e-filing* pun semakin meningkat.

Penggunaan *e-filing* juga dipengaruhi oleh faktor sosial. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p value* (0,078) yang lebih kecil dibandingkan dengan 0,1. Atau dengan kata lain, hipotesis ketiga (H_3) penelitian ini terdukung pada signifikansi 10 persen. Oleh karena itu, wajib pajak menggunakan *e-filing* salah satu faktornya karena ajakan teman, rekan kerja, dan saudara. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Lie & Sadjiarto, 2013); (Syaninditha & Setiawan, 2017) yang menyatakan bahwa penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh faktor sosial. Dari hasil ini, maka diharapkan teman, rekan kerja, maupun saudara yang dianggap penting oleh wajib pajak dapat mengajak wajib pajak lain untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini agar wajib pajak yang menggunakan *e-filing* semakin meningkat.

Persepsi kegunaan tidak mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p value* (0,116) yang lebih besar dibandingkan dengan 0,1 atau dengan kata lain, hipotesis kedua (H_1) penelitian ini tidak terdukung. Hal ini karena wajib pajak menganggap bahwa penggunaan *e-filing* tidak terlalu memberikan peningkatan dalam produktivitasnya dan tidak begitu merasakan manfaat dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian (Salim, 2012); (Mutia & Mahendri, 2016).

Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p value* (0,000) yang lebih kecil dibandingkan dengan 5%. Atau dengan kata lain, hipotesis keempat (H_4) penelitian ini terdukung pada signifikansi 5%. Oleh karena itu, hadirnya *e-filing* dianggap oleh wajib pajak dapat meringankan beban wajib pajak dalam melaporkan SPT. Hal ini karena wajib pajak tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak saat melaporkan SPT. Selain itu, *e-filing* juga dianggap mudah dalam penggunaannya oleh wajib pajak. Sehingga, wajib pajak tidak merasa terbebani pada proses yang dilalui saat menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu, dari hasil ini diharapkan pemerintah dapat mengembangkan *e-filing* yang mudah penggunaannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Susmita & Supadmi, 2016) yang menyatakan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak dipengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan faktor sosial. Sehingga, ketika wajib pajak merasa penggunaan *e-filing* mudah bagi dirinya maka wajib pajak terdorong untuk menggunakan *e-filing*. Selain itu, wajib pajak menggunakan *e-filing* karena faktor sosial, seperti ajakan teman, rekan kerja, maupun saudara yang dianggap penting oleh wajib pajak. Oleh karena itu, diharapkan bagi pemerintah untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* lebih mudah dibandingkan saat ini agar wajib pajak yang menggunakan *e-filing* semakin meningkat. Selain itu, dibutuhkan peran aktif dari pengguna *e-filing* untuk mengajak pengguna yang belum memakai *e-filing* agar mau menggunakannya. Hal ini karena penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga, ketika kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan Negara pun semakin meningkat. Sehingga, peningkatan penerimaan Negara ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan Negara dan kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya. Keterbatasan penelitian ini yaitu seperti yang melekat pada metode survei, yaitu memiliki validitas internal rendah. Sehingga, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode eksperimen maupun kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2).
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 319–340.
<http://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
- Fatma, F. D., Syamsu, M. N., & Hidayatulloh, A. (2019). *Antecedent of E-SPT Use and It's Impact on Taxpayer's Compliance*. *Multi-Diciplinary International Conference University of Asahan*, 343–359.
- Handayani, R., & Rahmawati, S. N. (2018). *Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Dalam Struktur Organisasi Dan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 11(3), 397–420.
<https://doi.org/10.22441/profita.2018.v11.03.004>
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan (1st ed.)*. Andi Offset.
- Herina, V. N. P. (2017). *Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem E-Filing Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/profita/article/view/2901>
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya- Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)*. *E-JRA Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*.
- Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). *Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Profita : Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perajakana*, 12(1), 1–9.
<https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>
- Laihad, R. L. . (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
- Lie, I., & Sadiarto, R. A. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. *Tax & Accounting*, 3(2), 1–15.
- Linangkung, E. (2016, April). *Kepatuhan Wajib Pajak DIY capai 92%*. *Ekbis.Sindonews.Com*.
- Lizkayundari, A., & Kwarto, F. (2018). *Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing*. *BALANCE: Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Keuangan*, 15(2), 210–236.
<https://doi.org/10.25170/balance.v15i2.83>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (2016th ed.)*. CV Andi.
- Marjan, R. M. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan)*. *Universitas Hasanuddin*.
- Mulyani, S. (2016). *Kepatuhan Wajib Pajak indonesia Masih Rendah*.
- Mutia, H., & Mahendri. (2016). *Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing dengan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu, Kota Padan)*. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1).

- Nasution, D. A. D. (2019). *Analisis Pengaruh Kebijakan Eksekutif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai upaya Mendongkrak Penerimaan Negara*. Profita : Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan, 12(3), 446–459. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.03.007>
- Ngadiman, & Huslin. (2015). *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. Jurnal Akuntansi, 19(2).
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan Ed.3. Granit*.
- Patricia, V. (2018). *Wajib Pajak di Yogyakarta Lebih Pilih e-Filing Laporan SPT*.
- Prawatyani, S. J. (2019). *Kanwil Ditjen Pajak DIY Sosialisasikan e-Filing Lewat Spectaxcular*.
- Pu'o, S., Sondakh, J. ., & Budiarmo, N. . (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajakorng Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada Kpp Pratama Poso*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern, 13(3), 311–324.
- RAPBN. (2018). *Penerimaan Pajak Negara sumber*. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/rapbn2018>.
- Saksama, H. Y. (2018). *Kepatuhan Pajak Indonesia Masih Rendah*.
- 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.
- Sirarasmu, E. (2019). *E-filing: Laporan Pajak Cukup Dua Menit? Website Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/e-filing-laporan-pajak-cukup-dua-menit>
- Suprayogo, S., & Hasymi, M. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara*. Jurnal Profita, 11(2), 151. <https://doi.org/10.22441/profita.2018.v11.02.001>
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 14(2), 1239–1269.
- Syaninditha, S. A. P., & Setiawan, P. E. (2017). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 21(1), 86–115.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*. Management Science, 46(2), 186–204.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)*. Nominal.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya*. Tax & Accounting Review, 4(1), 1–15.
- Zamzami, A. H., & Putra, Y. M. (2019). *Intensity of Taxpayers Using E-Filing*. Journal of Multidisciplinary Research, 5(7), 154–161. https://ejournal.com/jpanel/upload/724pm_23.Annisa Hakim Z-3486-1.pdf
- Zamzami, A. H., & Zulkafli, A. H. (2020). *Comparative Analysis Of Tax Payer's Acceptance To Use The E-Filing System*. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal, 6(4), 40–47. <https://doi.org/10.36713/epra2013>