FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI)

Diajukan oleh:

Nanda Ladepi

15919038

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

Agustus 2018

FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI)

Tesis S-2

Program Magister Akuntansi

Diajukan oleh:

Nanda Ladepi

15919038

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

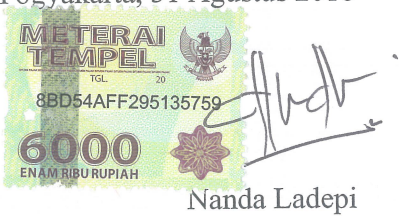
YOGYAKARTA

Agustus 2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

" Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, 31 Agustus 2018



Nanda Ladepi

HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com. (IS), Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 30 Agustus 2018, Program Studi Akuntansi Program Magister, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

NANDA LADEPI

No. MHS. : 15919038

Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI)

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji, maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I

Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com. (IS), Ph.D.

Penguji II

Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Akuntansi,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS EKONOMI

Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com.(IS)., Ph.D.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kekuatan, ketabahan, kesabaran, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya sederhana berupa tesis dengan judul "**FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI)"** yang disusun guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Master (S-2) di Program Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup yakni Al-Qur'an dan Sunnah untuk keselamatan umat di dunia.

Proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah S.W.T dan Nabi Muhammad SAW yang menjadi pedoman disetiap langkah yang penulis ambil, sehingga apa yang penulis lakukan dapat menjadi berkah bagi diri sendiri dan orang lain, serta menjadikan penulis selalu bahagia dan bersyukur di setiap keadaan.

2. Ayahanda tersayang Masril dan Ibunda tercinta Ernie Juliantie yang selalu mendoakan penulis, memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis agar selalu bisa menjadi pribadi yang baik, sholeha, mandiri dan kelak dapat mejadi pribadi yang membanggakan. Penulis tidak akan mampu melewati segalanya tanpa dukungan, do'a dan ridho dari Ayah dan Bunda.
3. Adik tersayang Rizky Ramadhan, semoga kelak bisa menjadi pribadi yang jauh lebih hebat dari penulis.
4. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Zainal Mustafa EQ., MM., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com (IS)., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia dan juga sebagai Dosen Pembimbing penulis. Terimakasih atas segala bimbingan, nasihat dan kesempatan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini. Terimakasih juga atas motivasi – motivasinya yang mendorong penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
7. Segenap dosen Prodi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Segenap staf dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pelayanan dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Indonesia.

9. Semua teman – teman penulis yang selalu ada memotivasi dan mendukung penulis untuk meraih segala impian.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Peneliti

(Nanda Ladepi)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **iii**

BERITA ACARA UJIAN TESIS ..... **iv**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

ABSTRACT ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 7

1.3. Tujuan Penelitian 8

1.4. Manfaat Penelitian 9

1.5. Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**

2.1. Teori Pengadopsian Teknologi 12

2.1.1. *Technology Acceptance Model* (TAM) 12

2.1.2. *Technology Acceptance Model* 2 (TAM 2) 14

2.1.3. *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3) 14

2.2. Pajak 18

2.2.1. Manfaat Pajak 19

2.2.2. Wajib Pajak 20

2.2.3. Surat Pemberitahuan (SPT) 21
2.3. *E-Filing* 23
2.3.1. Perkembangan E-Filing di Beberapa Negara 27
2.3.1.1. Pengadopsian E-Filing di Amerika Serikat 27
2.3.1.2. Pengadopsian E-Filing di Afrika Selatan 28
2.3.1.3. Pengadopsian E-Filing di Asia 29
2.3.1.4. Pengadopsian E-Filing di Indonesia 30
2.4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian E-Filing 31
2.4.1. Norma Subjektif 31
2.4.2. Citra 31
2.4.3. Kualitas Hasil 32
2.4.4. Keyakinan-diri 32
2.4.5. Kondisi yang Memfasilitasi 33
2.4.6. Kecemasan 33
2.4.7. Persepsi Kesenangan 34
2.4.8. Persepsi Kegunaan *E-Filing* 34
2.4.9. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 35
2.4.10. Niat Penggunaan *E- Filing* 35
2.4.11. Pengadopsian *E-Filing* 36
2.5. Penelitian Terdahulu 37
2.6. Pengembangan Hipotesis 39
2.6.1. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Niat Penggunaan *E-Filing* ... 39
2.6.2. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Citra 40
2.6.3. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 40
2.6.4. Pengaruh Citra Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 41
2.6.5. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 41
2.6.6. Pengaruh Keyakinan Diri Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 42
2.6.7. Pengaruh Kecemasan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 44
2.6.8. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Persepsi

Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 45
2.6.9. Pengaruh Persepsi Kesenangan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 46
2.6.10. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 46
2.6.11. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Pengunaan *E-Filing* 47
2.6.12. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Pengunaan *E-Filing* 48
2.6.13. Pengaruh Niat Penggunaan Terhadap Pengadopsian *E-filing* 49
2.7. Model Penelitian 50

BAB III METODE PENELITIAN 52

3.1. Metode Penelitian 52
3.2. Sumber Data 52
3.3. Populasi dan Sampel 52
3.4. Teknik Pengambilan Sampel 53
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 54
3.5.1. Norma Subjektif (NS) 55
3.5.2. Citra (CT) 55
3.5.3. Kualitas Hasil (KH) 56
3.5.4. Keyakinan-Diri (KD) 57
3.5.5. Kecemasan (KC) 58
3.5.6. Kondisi yang Memfasilitasi (KM) 58
3.5.7. Persepsi Kesenangan (KS) 59
3.5.8. Persepsi Kegunaan *E-Filing* (KG) 60
3.5.9. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* (KP) 61
3.5.10. Niat Penggunaan *E-Filing* (NE) 61
3.5.11. Pengadopsian *E-Filing* (PE) 62
3.6. Teknik Analisis Data 63
3.7. Model Pengukuran (*Outer Model)* 63
3.7.1. Uji Validitas 63
3.7.2. Uji Reliabilitas 64

3.8. Model Struktural (*Inner Model*) 64
3.8.1. Uji R- Square (R^2) 65
3.8.2. Uji T- Statistik 65
3.8.3. *Path Coefficient* 65
3.9. Pengujian Hipotesis Penelitian 65

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 67

4.1. Analisis Deskriptif 67
4.2. Karakteristik Responden 68
4.3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 70
4.3.1. Uji Validitas 70
4.3.2. Uji Reliabilitas 75
4.4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 76
4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan 78
4.5.1. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing* 79
4.5.2. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Citra 81
4.5.3. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E- Filing* 82
4.5.4. Citra Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 83
4.5.5. Kualitas Hasil Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 84
4.5.6. Keyakinan Diri Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing* 85
4.5.7. Kecemasan Berpengaruh Negatif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 87
4.5.8. Kondisi yan Memfasilitasi Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 88
4.5.9. Persepsi Kesenangan Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* 89
4.5.10. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing* 90

4.5.11. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing* 91
4.5.12. Persepsi Kegunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing* 93
4.5.13. Niat Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Pengadopsian *E-Filing* 94
4.6 Model Akhir Penelitian 96

BAB V PENUTUP 97

5.1. Kesimpulan 97
5.2. Implikasi Penelitian 100
5.3. Keterbatasan Penelitian 100
5.4. Saran 100

DAFTAR PUSTAKA 102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah SPT yang Diterima Melalui E-Filing 3
Tabel 2.1. Perbedaan TAM, TAM 2 dan TAM 3 13
Tabel 2.2. Jumlah Penerimaan SPT Melalui E-File (US) 28
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu 37
Tabel 3.1. Item Pertanyaan Norma Subjektif (NS) 55
Tabel 3.2. Item Pertanyaan Citra (CT) 56
Tabel 3.3. Item Pertanyaan Kualitas Hasil (KH) 57
Tabel 3.4. Item Pertanyaan Keyakinan Diri (KD) 57
Tabel 3.5. Item Pertanyaan Kecemasan (KC) 58
Tabel 3.6. Item Pertanyaan Kondisi yang Memfasilitasi (KM) 59
Tabel 3.7. Item Pertanyaan Persepsi Kesenangan (KS) 60
Tabel 3.8. Item Pertanyaan Persepsi Kegunaan E-Filing (KG) 60
Tabel 3.9. Item Pertanyaan Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filing (KP) 61
Tabel 3.10 Item Pertanyaan Niat Penggunaan E-Filing (NE) 62
Tabel 3.11. Item Pertanyaan Pengadopsian E-Filing (PE) 62
Tabel 4.1. Rincian Responden 67
Tabel 4.2. Hasil Pengumpulan Data 68
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia 69
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan 69
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi 70
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E-Filing 70
Tabel 4.8. Item Loading dan Average Variance Expected (AVE) 71
Tabel 4.9. Nilai Korelasi Antar Variabel 74
Tabel 4.10. Nilai *Cross Loading* 74
Tabel 4.11. Nilai *Composite Reliability* 76
Tabel 4.12. Nilai *R - Square* 77
Tabel 4.13. Path Coefficients dan T-Statistics 78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. TAM 3 (Venkatesh dan Bala, 2008) 17
Gambar 2.2. Model Penelitian 51
Gambar 4.1. Hasil Penilaian Model Struktural 79

ABSTRAK

E-filing merupakan bentuk modernisasi administrasi pajak yang berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Namun, sampai saat ini penggunaan sistem e-filing masih kurang optimal, karena masih adanya WPOP yang menyampaikan SPT Tahunannya secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan faktor – faktor yang mempengaruhi WPOP menggunakan sistem e-filing dengan menggunakan Technology Acceptance Model 3. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner ke pengguna e-filing yang terdiri dari PNS/ ASN dan Karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 127 responden. Penelitian ini dianalisis menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa niat penggunaan (*behavioral intention*) merupakan faktor utama WPOP menggunakan sistem e-filing. Niat WPOP untuk menggunakan sistem e-filing dipengaruhi oleh faktor kegunaan yang dirasakan, kemudahan dalam penggunaan dan norma subjektif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi DJP untuk mengoptimalkan penggunaan sistem e-filing.

Kata kunci: E-Filing, TAM 3, WPOP

ABSTRACT

E-filing is the modernization of tax administration that has function to ease individual taxpayers in reporting their annual SPT. However, until now e-filing system is still not used optimally since there are a lot of individual taxpayers who still reporting their SPT manually. This research aims to analyze factors that influence the acceptance of e-filing system based upon the theoretical framework of technology acceptance model (TAM) 3. The collecting data was survey by distributing questionnaires to e-filing users that consist of PNS/ASN and the employees. The number of samples in this research were 127 respondents. The research was analyzed by using Structural Equation Model (SEM) and supported by SmartPLS software. The result found that behavioral intention is major factor the acceptance of e-filing system. Individual taxpayer's intention to use e-filing is influenced by perceived usefulness, perceived ease of use and subjective norm. The research is expected to be a consideration for DGT to optimize the use of e-filing systems.

Keywords: E-Filing, TAM 3, *Individual Taxpayers*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem perpajakan Indonesia adalah menganut sistem *self assessment*. Dalam sistem *self assessment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan. Hal inilah yang dapat menjelaskan mengapa para karyawan, pekerja atau pegawai (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang pajak penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tetap wajib mengisi dan menyampaikan SPT tahunan ke kantor pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2016).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, WPOP harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos. Dengan itu maka diperlukan sumber daya manusia yang banyak dan juga tempat yang luas, serta waktu proses yang lambat karena dikirim secara manual (Sadjiarto dan Lie, 2013). Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi WPOP dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang kerap kali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga WPOP enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT tersebut (Zerlina *et al.,* 2017). WPOP bisa saja menyampaikan SPT Tahunan PPh dengan

mengirimkannya melalui pos, pengiriman menggunakan melalui pos juga membutuhkan waktu dan biaya sehingga membuat WPOP malas untuk melakukannya (Yunanto, 2015).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bekerja keras untuk mengatasi berbagai masalah perpajakan yang terjadi karena kontribusi pajak dalam penerimaan negara begitu besar. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, DJP menyikapinya dengan melakukan modernisasi perpajakan, bertujuan agar dapat membantu pelayanan dalam pelaporan dan perekaman data SPT secara cepat, tepat, dan akurat, serta untuk memfasilitasi WPOP yang merasa kerepotan dalam melaporkan SPT nya (Zerlina *et al.,* 2017). Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal pengggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik *e-filing* (Wibisono dan Toly, 2014).

E-filing merupakan sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem online dan real time melalui website DJP online. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada Wajib Pajak, sehingga WPOP dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja selama terkoneksi dengan internet (Adiguna *et al.,* 2017). Penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Dewi, 2009). Bagi aparat pajak, teknologi *electronic* ini mampu

memudahkan mereka dalam pengelolaan *database* karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan dalam bentuk digital (Rahayu, 2009).

Sistem *e-filing* pertama kali diluncurkan pada tahun 2012. Semenjak tahun pertama peluncurannya sampai saat ini, jumlah penerimaan SPT melalui *e-filing* terus mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah SPT yang diterima melalu *e-filing* dari tahun 2014 – 2018.

Tabel 1.1. Jumlah SPT yang diterima melalui E- Filing

Keterangan	31 Maret 2014	31 Maret 2015	31 Maret 2016	31 Maret 2017	31 Maret 2018
Manual	6.5 Juta SPT	6.4 Juta SPT	3.3. Juta SPT	2 Juta SPT	1.8 Juta SPT
E-Filing	1.1 Juta SPT	2.5 Juta SPT	5.5. Juta SPT	6.7 Juta SPT	8.2 Juta SPT
Total	7.6 Juta SPT	8.9 Juta SPT	8.8 Juta SPT	8.7 Juta SPT	10 Juta SPT

Sumber: Lakin DJP

Dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat contoh perbandingan SPT yang diterima melalui *e-filing* per 31 maret 2014 adalah sebesar ± 1.1 Juta SPT, dan per 31 maret 2015 meningkat sebesar ± 127,27% dengan jumlah penerimaan SPT secara *e-filing* sebesar ± 2.5 Juta SPT. Namun, pemanfaatan sistem ini dianggap masih kurang optimal, karena masih adanya WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan-nya secara manual, meski jumlah penyampaiannya terus mengalami penurunan.

Dengan meningkatnya jumlah SPT yang diterima melalui *e-filing*, serta menurunnya jumlah SPT yang disampaikan secara manual, mengindikasikan bahwa WPOP mulai beralih menggunakan sistem elektronik dalam menyampaikan SPT. Seperti yang diketahui bahwa sistem elektronik diyakini mampu memberikan kemudahan dan mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga dalam menyampaikan SPT, dibanding dengan menyampaikan SPT secara manual. Keberhasilan

penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut (Novarina, 2005). Keinginan WPOP untuk menggunakan sistem *e-filing* ini tentunya didasari oleh faktor – faktor tertentu. Hal ini mendorong peneliti untuk menguji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi WPOP untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur faktor penerimaan sistem informasi berbasis teknologi oleh pengguna, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan teori yang dikembangkan dan dipublikasikan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen pada 1975. TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*).

Persepsi terhadap manfaat dan persepsi terhadap kemudahan dalam penggunaan menjadi faktor utama minat penggunaan teknologi. Hasil tersebut terdapat pada penelitian Venkatesh dan Bala (2008); Khan (2015); Pramudi *et al.* (2014); Pikkarainen *et al.* (2004); Sasanti *et al.* (2015); Azmi dan Bee (2010); Jap (2017); Sadjiarto dan Lie (2013). Namun dalam penelitian Mouakket (2009); Wibowo dan Tambotoh (2015) dijelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan dalam penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan teknologi. Hal ini mengindikasikan bahwa jika suatu teknologi tersebut dirasakan manfaatnya

maka pengguna akan berniat menggunakannya terlepas dari mudah atau tidaknya penggunaan teknologi tersebut.

Selain 2 faktor utama diatas, terdapat beberapa faktor lainnya yang mempengaruhi seseorang menggunakan teknologi, yang mana faktor – faktor ini berdasarkan pengembangan dari teori TAM (Davis, 1989), yaitu TAM 2 (Venkatesh dan Davis, 2000) dan TAM 3 (Venkatesh dan Bala, 2008). Dalam penelitian Chan dan Lu (2006); Annuar dan Othan (2010); Suki dan Ramayah (2010); Wibowo dan Tambotoh (2015) menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh terhadap niat pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya dorongan dari lingkungan akan mempengerahi niatan pengguna untuk menggunkan teknologi. Selain itu, citra menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat penggunaan sistem informasi dalam penelitian Chan dan Lu (2006). Citra juga berpengaruh tidak langsung terhadap penerimaan teknologi dalam penelitian Venkatesh dan Davis (2000). Namun hasil berbeda terdapat pada penelitian Rusu dan Shen (2012), yang mengungkapkan bahwa citra tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan sistem.

Kualitas hasil berpengaruh signifikan tidak langsung terhadap penerimaan teknologi dalam penelitian Venkatesh dan Davis (2000). Keyakinan-diri berpengaruh langsung terhadap minat penggunaan teknologi dalam penelitian Pramudi *et al.* (2013). Keyakinan-diri juga berpengaruh tidak langsung terhadap penerimaan teknologi dalam penelitian Rusu dan Shen (2012);Venkatesh (2000); Khan (2015). Kecemasan dalam menggunakan komputer dijelaskan berpengaruh

negatif tidak langsung terhadap penerimaan teknologi informasi dalam peneletian Venkatesh (2000); Venkatesh dan Bala (2008).

Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem atau teknologi baru dalam penelitian Wicaksono *et al.* (2017). Kondisi yang memfasilitasi juga ditemukan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap minat penggunaan sistem atau teknologi baru dalam penelitian Suki dan Ramayah (2010); Wibowo dan Tambotoh (2015). Namun hasil berbeda terdapat pada penelitian Meiranto (2012), yang menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak mempengaruhi niatan seseorang dalam menggunakan teknologi. Persepsi kesenangan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap penerimaan teknologi. Hasil tersebut terdapat pada penelitian Khan (2015); Wibowo dan Tambotoh (2015). Hasil penelitian Pikkarainen *et al.* (2004) dan Sago (2013) juga menemukan adanya pengaruh persepsi kesenangan terhadap penerimaan sistem atau teknologi baru.

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* telah dilakukan oleh Sadjiarto dan Lie (2013) dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, hal ini mengindikasikan bahwa semakin *e-filing* berguna dan mudah digunakan bagi Wajib Pajak, maka minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* semakin tinggi pula. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Sasanti *et al.* (2015) dengan menggunakan TAM 2. Sasanti *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa

persepsi kemudahaan penggunaan menjadi faktor utama penerimaan sistem *e-filing*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dari teori yang digunakan. Penelitian Sadjiarto dan Lie (2013) menggunakan TAM (Davis, 1989) sebagai landasan teori pengembangan model, yang mana pada TAM hanya terdiri dari 2 variabel utama, yaitu persepsi kegunaan dan kemudahaan penggunaa sistem. Sasanti *et al.* (2015) menggunakan TAM 2, yang mana TAM 2 merupakan pengembangan dari TAM dengan menambahkan faktor - faktor penentu terbentuknya persepsi kegunaan sistem. Penelitian ini mencoba meneliti lebih lanjut faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* dengan menggunakan TAM 3. TAM 3 merupakan pengembangan dari TAM 2 dengan menambahkan faktor penentu persepsi kemudahan secara lebih mendetail dibandingkan pada penelitian sebelumnya. TAM 3 dipilih karena masih terbatasnya penelitian terkait penerimaan sistem *e-filing* dengan menggunakan TAM 3, khususnya di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul "**Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Sistem E-Filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi)".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing*?

2. Apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap citra (*image*)?
3. Apakah norma subjektif (*subjective norm*), citra (*image*) dan kualitas hasil (*output quality*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing*?
4. Apakah keyakinan-diri (*self-efficacy*), kecemasan (*anxiety*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dan persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing*?
5. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing* berpengaruh terhadap persespi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*?
6. Apakah persespi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing* dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing*?
7. Apakah niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing* berpengaruh terhadap pengadopsian *e-filling* (*e-filing adoption*)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing*?
2. Untuk mengetahui apakah norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap citra (*image*)?

3. Untuk mengetahui apakah norma subjektif (*subjective norm*), citra (*image*) dan kualitas hasil (*output quality*) berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing*?
4. Untuk mengetahui apakah keyakinan-diri (*self-efficacy*), kecemasan (*anxiety*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dan persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing*?
5. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing* berpengaruh terhadap persespi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing*?
6. Untuk mengetahui apakah persespi kegunaan (*perceived usefulness*) *e-filing* dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing*?
7. Untuk mengetahui apakah niat penggunaan (*intention to use*) *e-filing* berpengaruh terhadap pengadopsian *e-filling* (*e-filing adoption*)?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari aspek teori dan praktik. Dari aspek teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait dengan pengadopsian *e-filing* khususnya bagi WPOP di Indonesia. Penelitian ini mengadopsi konsep dan teori yang menjelaskan perilaku individu dalam pengadopsian teknologi. Faktor – faktor seperti norma subjektif, citra, kualitas hasil, keyakinan-diri, kecemasan, kondisi yang memfasilitasi,

persepsi kesenangan, kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan diuji untuk mengetahui seberapa jauh perannya terhadap niat perilaku wajib pajak orang pribadi untuk mengadopsi teknologi (*e-filing*).

Dari aspek praktik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal pemahaman yang terkait dengan apa – apa saja yang menjadi faktor penentu dalam penggunaan sistem *e-filing*. Sehingga dapat menjadi rujukan kepada Direktorat Jenderal Pajak selaku pihak penyelenggara sistem ini untuk memahami faktor kunci sukses dalam pengimplementasian *e-filing* ini dan menjadi bahan pertimbangan juga untuk terus meningkatkan kualitas dari fungsi sistem serta mengevaluasi tingkat keberhasilan implementasi sistem ini dari sudut pandang Wajib Pajak selaku pengguna.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas lima bab yang tersusun secara sistematis. Adapun masing-masing babnya secara ringkas disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini memberi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini akan membahas berbagai teori dan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini serta hipotesis yang akan diuji.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode penelitian, variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV Pembahasan

Bab ini memuat deskripsi obyek penelitian, analisis data yang digunakan dalam penelitian dan interpretasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan dan pencapaian tujuan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Pengadopsian Teknologi

Penelitian ini didasarkan pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. *Technology Acceptance Model* telah banyak digunakan di berbagai penelitian untuk meneliti faktor pengadopsian teknologi. Seiring berjalannya waktu, teori TAM terus mengalami perkembangan. Venkatesh dan Davis (2000) mengembangkan teori TAM 2 untuk menjelaskan lebih lanjut konstruk *perceived usefulness*. Kemudian Venkatesh dan Bala (2008) menggabungkan TAM 2 dengan *determinant perceived ease of use* yang dikembangkan oleh Venkatesh (2000) menjadi *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3).

2.1.1. *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang dikembangkan berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* yang dikhususkan untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. TAM menjelaskan bahwa tingkat penerimaan teknologi informaasi ditentukan oleh enam faktor, yaitu *external variabel*, persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*perceived ease of use*), persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi (*perceived usefulness*), sikap pengguna terhadap teknologi (*attitude toward using*), kecenderungan perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi (*behavioral intention*) dan pemakaian aktual (*actual usage*). *External*

variables secara langsung akan mempengaruhi persepsi manfaat dan persepsi kemudahan dari pengguna. *External variables* berkenaan dengan karakteristik sistem, proses pengembangan dan latihan (Davis, 1989).

Tabel 2.1. Perbedaan TAM, TAM 2 dan TAM 3

	TAM (Davis, 1989)	**TAM 2 (Venkatesh dan Davis, 2000)**	**TAM 3 (Venkatesh dan Bala, 2008)**
Konstruk	1. *External Variables* 2. *Perceived Usefulness* 3. *Perceived Ease of Use* 4. *Attitude Towards Using* 5. *Behavioral Intention to Use* 6. *Actual Use System*	1. *Experience* } Moderator 2. *Voluntariness* } 3. *Perceived Usefulness*, dipengaruhi oleh faktor-faktor: • *Subjective Norm* • *Image* • *Job Relevance* • *Output Quality* • *Result Demonstrability* 4. *Perceived Ease of Use* 5. *Behavioral Intention to Use* 6. *Use Behaviour*	1. *Experience* } Moderator 2. *Voluntariness* } 3. *Perceived Usefulness*, dipengaruhi oleh faktor-faktor: • *Subjective Norm* • *Image* • *Job Relevance* • *Output Quality* • *Result Demonstrability* 4. *Perceived Ease of Use*, dipengaruhi oleh faktor-faktor: • *Computer Self-Efficacy* • *Perceptions of External Control* • *Computer Anxiety* • *Computer Playfulness* • *Perceived Enjoyment* • *Objective Usability* 5. *Behavioral Intention to Use* 6. *Use Behaviour*

Tabel di atas menjelaskan perbedaan antara TAM, TAM 2 dan TAM 3. Pada TAM 2, Venkatesh dan Davis (2000) menambahkan faktor penentu konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan variabel moderator. Kemudian pada TAM 3 (Venkatesh dan Bala, 2008) menambahkan TAM 2 dengan faktor penentu

persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dikembangkan oleh Venkatesh (2000).

2.1.2. *Technology Acceptance Model* 2 (TAM 2)

Model dari versi baru TAM ini memasukkan faktor-faktor baru karena pengguna teknologi makin lama makin berkembang sisi ilmu pengetahuannya. Sama halnya dengan TAM versi pertama, TAM 2 memiliki dua variabel perilaku utama, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*). Pada TAM2, *perceived usefulness* memiliki beberapa faktor penentu yaitu, *subjective norm* (SN), *image* (IMG), *job relevance* (REL), *output quality* (OUT), *result demonstrability* (RES) dan *perceived of use* (PEOU) (Venkatesh dan Davis, 2000).

2.1.3. *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3)

Venkatesh (2000) melakukan penelitian guna memahami faktor – faktor penentu *perceived ease of use*. Konstruk yang diajukan berkaitan dengan pengendalian, motivasi intrinsik, dan *emotion* sebagai "*anchors*" dalam menentukan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sistem baru. Pengendalian dibagi kedalam persepsi pengendalian internal (*computer self-efficacy*) dan persepsi pengendalian eksternal (*facilitating condition*). Motivasi intrinsik dikonseptualisasikan sebagai *computer playfulness*, dan *emotion* dikonseptualisasikan sebagai *computer anxiety* (Venkatesh, 2000).

Sebagai *adjustment*, Venkatesh mengajukan konstruk *objective usability* dan *perceived enjoyment* (Venkatesh, 2000). Venkatesh (2000) mengungkapkan bahwa seiring dengan meningkatnya pengalaman *user* dalam menggunakan sistem, maka *objective usability* dan *perceived enjoyment* akan memberikan pengaruh tambahan atas persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) suatu sistem.

Kemudian Venkatesh dan Bala (2008) melakukan pengembangan dan pengujian teoritis terhadap *Technology Acceptance Model* 2 (TAM 2) dengan identifikasi faktor – faktor penentu *perceived ease of use* (PEOU) yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2000 menjadi *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3). TAM 3 memiliki *experience* dan *voluntariness* sebagai moderator. Hubungan baru dalam TAM 3 adalah teori ini menempatkan tiga hubungan sebelumnya yang tidak diuji secara empiris dalam Venkatesh (2000) dan Venkatesh dan Davis (2000). TAM 3 mengemukakan bahwa *experience* (pengalaman) dapat menjadi moderator hubungan antara:

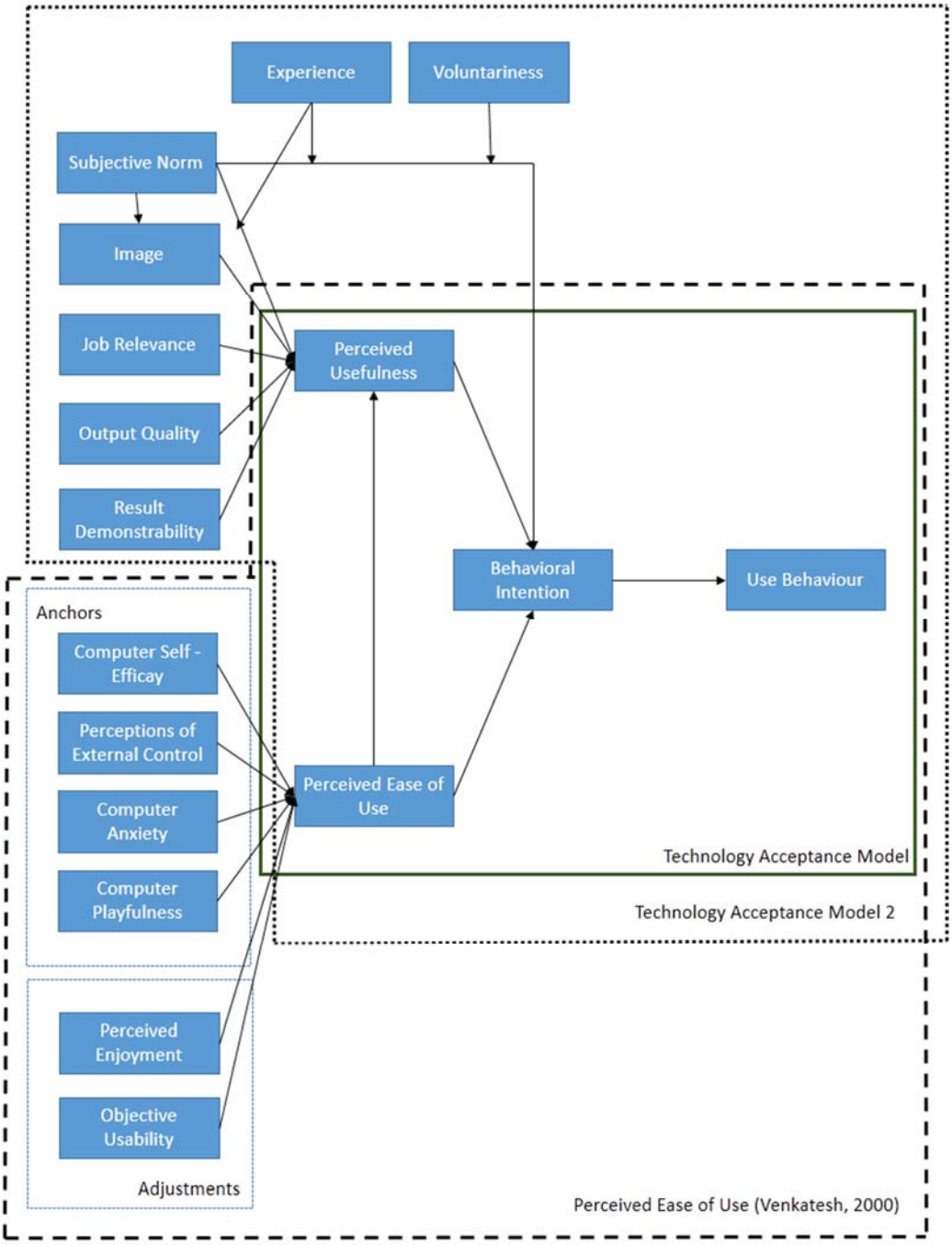
1. *Perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Venkatesh dan Bala mengungkapkan bahwa seiring meningkatnya pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, maka pengguna memiliki informasi lebih terkait apakah suatu sistem itu mudah atau sulit untuk digunakan. Dengan begitu, jika pengguna menganggap bahwa suatu sistem itu mudah digunakan seiring dengan pengalamannya dalam menggunakan teknologi/ sistem, maka kegunaan/ manfaat akan sistem tersebut akan semakin besar (Venkatesh dan Bala, 2008).

2. *Computer anxiety* terhadap *perceived ease of use*

   Seiring bertambahnya pengalaman pengguna dalam menggunakan teknologi, maka tingkat kecemasan pengguna (*computer anxiety*) terhadap kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) teknologi akan berkurang. Dengan meningkatnya pengalaman pengguna dalam penggunaan teknologi, maka tingkat kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) juga akan meningkat, sehingga akan mengurangi tingkat kecemasan pengguna (*computer anxiety*) akan teknologi tersebut (Venkatesh dan Bala, 2008).

3. *Perceived ease of use* terhadap *behavioral intention*

   Venkatesh dan Bala mengungkapkan bahwa jika pengguna sudah terbiasa dalam menggunakan sistem, maka individu akan kurang memperhatikan faktor kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) karena pengguna memiliki banyak pengetahun terkait bagaimana menggunakan sistem seiring dengan meningkatnya pengalamannya. Sehingga hal itu membentuk niat perilaku pengguna (*behavioral intention*) untuk menggunakan sistem (Venkatesh dan Bala, 2008).



Gambar 2.1. TAM 3 (Venkatesh dan Bala, 2008)

Ket: ——————— TAM (Davis,1989)

..... TAM 2 (Venkatesh dan Davis, 2000)

- - - - - - - - - - Perceived Ease of Use (Venkatesh, 2000)

2.2. Pajak

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaran di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini DJP, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, DJP berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi DJP (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

2.2.1. Manfaat Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (2012) menyatakan sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/ puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Pajak juga digunakan untuk mensubsidi barang-barang yang sangat dibutuhkan masyarakat dan juga membayar utang negara ke luar negeri. Pajak juga digunakan untuk membantu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) baik dalam hal pembinaan dan modal. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Disamping fungsi budgeter (fungsi penerimaan) di atas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah. Oleh karena itu tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya fungsi redistribusi pendapatan. Sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

2.2.2. Wajib Pajak

Dalam Undang- Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian WP yaitu:

> *Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.*

Berdasarkan pengertian di atas, diketahui bahwa WP mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang- Undang No. 28 Tahun 2007 adalah:

a. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Apabila orang pribadi sudah memiliki penghasilan di atas PTKP maka sudah wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
b. Kewajiban untuk membayar, memungut atau memotong dan melaporkan pajak yang terutang.
c. Kewajiban dalam hal diperiksa contohnya adalah wajib menunjukkan atau meminjamkan dokumen-dokumen pendukung yang diminta oleh tim pemeriksa. Wajib hadir memenuhi panggilan pada saat diperiksa dan lain-lain.

d. Kewajiban memberikan data. Bagi pihak ketiga pun termasuk instansi pemerintah, badan lembaga asosiasi dan yang lain harus memberikan data yang diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Sedangkan Hak Wajib Pajak menurut Undang- Undang No. 28 Tahun 2007 adalah:

a. Hak atas kelebihan pajak. Setiap pembayaran Wajib Pajak yang dilaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak ternyata terdapat kelebihan pembayaran maka dapat direstitusikan atau dikembalikan kepada Wajib Pajak.
b. Hak dalam pemeriksaan misalnya hak untuk menanyakan Surat Perintah Pemeriksaan, hak untuk meminta Tanda Pengenal petugas pemeriksa, hak untuk meminta penjelasan alasan dilakukan pemeriksaan, hak untuk meminta penjelasan perbedaan atau selisih hasil pemeriksaan dan hak untuk hadir dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan.
c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali atas hasil pemeriksaan.
d. Hak untuk dijaga kerahasiaan data Wajib Pajak, dan lain-lain

2.2.3. Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2007, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak, dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan

perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 243/PMK.03/2014, Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua:

a) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa Pajak. Batas waktu penyampaian SPT masa adalah paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
b) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak. Batas waktu penyampaian SPT tahunan adalah paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

Dalam Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 menyebutkan jika Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan, maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN, Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya dan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Badan serta sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) untuk SPT PPh WPOP. Oleh karena itu, WP sebaiknya mematuhi peraturan perpajakan dengan menyampaikan SPT dan membayar pajak tepat pada waktunya agar tidak mendapatkan sanksi administrasi.

Wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan berbagai cara. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER - 01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan mengatur bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara:

1. Langsung;

2. Dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar;
3. Dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; atau
4. *E-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi/ *Application Service Provider* (ASP).

2.3. *E-Filing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014, *e-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengisian data SPT dapat dilakukan di mana saja dan

kapan saja serta dikirim langsung ke *database* DJP dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh DJP. *E-filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib P ajak bahwa SPT itu sudah benar diterima DJP serta keamanan jauh lebih terjamin (Susanti, 2016).

Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan website DJP *online*, *e-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu (Direktorat Jenderal Pajak, 2012):

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770 S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara / pengajar / pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770 SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan / atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Direktorat Jenderal Pajak (2012) menyebutkan bahwa ada tujuh keuntungan, jika Anda menggunakan fasilitas *e-filing* , yakni:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
3. Penghitungan dilakukan secara tepat, karena menggunakan sistem komputer;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT, karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*;
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena ada validasi pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Menurut Peraturan Ditjen Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS secara *e-filing* melalui website DJP, untuk dapat melakukan *e-filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi:

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* yang dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

a. Melalui website Direktorat Jenderal Pajak dengan syarat:
    - Mengisi formulir pendaftaran *e-FIN*
    - Nama dan NPWP sesuai dengan Master File Wajib Pajak
b. Melalui Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan syarat:
    - Mengisi formulir pendaftaran *e-FIN*
    - Nama dan NPWP sesuai dengan Master File Wajib Pajak
    - Menunjukkan asli kartu identitas diri
    - Surat kuasa dan fotokopi identitas Wajib Pajak bila dikuasakan

Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut.

2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural saja, yaitu:
    a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP;
    b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS;
    c. Mengirim SPT secara *online* dengan mengisikan kode verifikasi;
    d. Notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui email.

Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No KEP–05/ PJ./2005 disebutkan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dapat

dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

2.3.1. Perkembangan E-Filing di Beberapa Negara

Sistem *e-filing* telah banyak diterapkan di berbagai negara yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan negara di sektor pajak. Sistem ini mampu mengurangi kesalahan dalam pelaporan pajak yang banyak terjadi ketika melaporkan pajak secara manual dan mencegah terjadinya penggelapan pajak (Manly *et al*., 2005).

2.3.1.1.Pengadopsian E-Filing di Amerika Serikat

IRS (*Internal Revenue Service*) memperkenalkan *e-file* pertama kali pada tahun 1986. Pada awal penerapannya, IRS hanya menerapkannya kepada 5 *tax preparers* dari Cincinnati, Phoenix dan Raleigh Durham sebagai uji coba, dan mampu mengumpulkan 25.000 SPT dengan menggunakan metode *e-file* ini. Setelah uji coba berhasil, IRS kemudian mencoba menerapkan *e-file* ke berbagai wilayah lainnya (E-File History, 2018).

Pada tahun 1987, IRS meluncurkan fitur *electronic direct deposit option*, sebagai metode restitusi langsung melalui rekening bank. Seiring berjalannya waktu, IRS terus meluncurkan fitur-fitur tambahan untuk mempermudah WP dalam urusan perpajakannya seperti *e-payments* dan *free-file*. Tahun 2003, IRS

memperkenalkan MeF (*Modernized e-File*) dan CADE (*Customer Account Data Engine*) sebagai generasi baru dari *e-file*. Sampai saat ini, penyampaian SPT dengan menggunakan *e-file* terus meningkatkan dari tahun ke tahun (E-File History, 2018).

Tabel 2.2. Jumlah Penerimaan SPT Melalui *E-file* (USA)

Tahun Pajak	Jumlah SPT yang di terima	SPT yang di isi menggunakan *e-file*	Persentase
2017	135,638,000	122,164,000	92%
2016	152,544,000	131,851,000	92%
2015	150,927,000	128,784,000	91%
2014	149,684,000	125,821,000	86.02%

Sumber: E-File.com

2.3.1.2.Pengadopsian E-Filing di Afrika Selatan

E-filing pertama kali diluncurkan oleh *South African Revenue Services* pada tahun 2001. WP dapat melaporkan SPT, melakukan pembayaran pajak dan transaksi pajak lainnya melalui laman resmi SARS secara *online*. Awalnya, *e-filing* ini hanya menerima pengajuan dan pembayaran SPT PPN dan pajak upah (**Pay-As-You-Earn**) saja. Kemudian, pada tahun pajak 2006, *e-filing* menambahkan opsi penyampaian SPT untuk individu yang memperoleh gaji dan tunjangan. Pada tahun pajak 2007, sistem *e-filing* menyediakan penyampaian SPT untuk semua WPOP secara *online* melalui laman resmi SARS (Jankeeparsad *et al.,* 2015).

Dalam 5 tahun penerapannya, SARS melakukan peningkatan kerja sistem agar penggunaannya lebih nyaman. SARS melakukan beberapa inisiatif untuk mempermudah WP dalam menggunakan sistem *e-filing*, seperti melakukan *workshop*, menyediakan video *online* yang merinci cara menyampaikan SPT

dengan menggunakan *e-filing*, serta meluncurkan aplikasi *mobile* yang memungkinkan pengguna mengirimkan SPT melalui telepon seluler mereka (Jankeeparsad *et al.,* 2015).

2.3.1.3. Pengadopsian E-Filing di Asia

Pada tahun 2002, Korea Selatan melalui otoritas pajaknya NTS (*National Tax Service*) meluncurkan *Home Tax Service* sebagai platform pelayanan pajak berbasis online. Layanan yang tersedia di laman HTS ini yaitu *e-filing, e-notification, e-payment* dan *e-Issuance of tax-related documents*. Pada awal penerapannya, *e-filing* HTS hanya tersedia untuk pajak tidak langsung (seperti pajak konsumsi, pajak minuman keras dan pajak transportasi). Pada awal januari 2003, *e-filing* tesedia untuk PPN dan *witholding tax*. Kemudia pada tahun 2004, *e-filing* tersedia untuk jenis pajak langsung (PPh OP dan PPh Badan) (Hometax Service, 2012).

Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM) memperkenalkan *e-filing* pertama kali pada tahun 2003. Pada awal penerapannya, sistem *e-filing* hanya tersedia untuk pelaporan pajak badan, sementara untuk pelaporan pajak orang pribadi melalui *e-filing* diluncurkan setahun kemudian (Santhanamery & Ramayah, 2015). Pada tahun 2016, sekitar 3,7 juta lebih WP di Malaysia telah menggunakan aplikasi *e-filing*, sementara pada tahun 2017 jumlah pengguna *e-filing* meningkat menjadi 4,9 juta lebih (LHDNM, 2017).

2.3.1.4.Pengadopsian E-Filing di Indonesia

DJP pertama kali meluncurkan sistem *e-filing* pada tahun 2004. Namun, pada tahun 2004, WP hanya bisa mengakses *e-filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi. Pada tahun 2012, DJP meluncurkan website resmi djponline.pajak.go.id, yang memungkinkan WP untuk mengakses sistem *e-filing* secara gratis (Beritasatu.com, 2013). DJP terus berupaya menyempurnakan sistem *e-filing*.

Pada tahun 2017, DJP meluncurkan produk terbaru *e-form* yang merupakan peningkatan atas layanan *e-filing*. *E-form* merupakan formulir SPT elektronik berbentuk *file* dengan ekstensi .xfdl yang pengisiannya dapat dilakukan secara *offline* menggunakan aplikasi *form viewer* yang disediakan DJP. Setelah SPT tahunan dibuat secara *offline*, WP bisa langsung meng-upload SPT-nya secara *online* (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Jumlah pelaporan SPT melalui *e-filing* terus meningkat dari tahun ke tahun. Untuk tahun pajak 2017, dari 10 juta lebih SPT yang telah dilaporkan per Maret 2018, 80%-nya melapor SPT via online/ *e-filing* (Kompas.com, 2018).

Meningkatnya jumlah SPT yang dilaporkan melalui *e-filing* mengindikasikan bahwa kemudahan pelaporan SPT via online (*e-filing*) menarik minat WP untuk menggunakannya. Dengan menggunakan *e-filing,* WP tidak perlu lagi datang dan mengantri ke KPP untuk pelaporan SPT dan dapat menyampaikan SPT dimana saja dan kapan saja. DJP terus mendorong WP untuk menggunakan *e-filing*, agar proses pelaporan pajak lebih cepat, mudah dan akurat, serta

mempermudah DJP dalam administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT (Pramana, 2017).

2.4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian E-Filing

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seorang individu mengadopsi teknologi. Beberapa penelitian pun telah banyak dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor tersebut.

2.4.1. Norma Subjektif

Norma subjektif (*Subjective Norm*) adalah sejauh mana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya (*Normative Belief*) (Ajzen, 1991). Kalau individu merasa itu adalah hak pribadinya untuk menentukan apa yang akan dia lakukan, bukan ditentukan oleh orang lain disekitarnya, maka dia akan mengabaikan pandangan orang tentang perilaku yang akan dilakukannya. Fishbein dan Ajzen (1975) menyebutnya sebagai *motivation to comply* untuk menggambarkan fenomena ini, yaitu apakah individu mematuhi pandangan orang lain yang berpengaruh dalam hidupnya atau tidak.

2.4.2. Citra

Menurut Venkatesh dan Bala (2008), citra (*image*) adalah tingkatan dimana penggunaan sebuah teknologi informasi dipersepsikan untuk meningkatkan status seseorang dimata masyarakat. Citra (*image*) dapat secara langsung mempengaruhi persepsi kegunaan sebuah sistem informasi atau sebuah teknologi dan tingkatannya dapat dipengaruhi oleh norma subjektif (*subjective norm*). Venkatesh dan Davis (2000) mengungkapkan bahwa, norma subjektif akan positif mempengaruhi citra, karena semakin pengguna meyakini anjuran dari kelompok tertentu di tempat kerja

penting agar menggunakan sistem, maka akan cenderung mengangkat statusnya di dalam kelompok.

2.4.3. Kualitas Hasil

Berkaitan dengan tingkatan kepercayaan individu manusia bahwa sebuah sistem informasi atau teknologi yang mereka gunakan akan memberikan hasil yang baik untuk pekerjaan mereka (Venkatesh dan Bala, 2008). Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa para pengguna akan cenderung mempertimbangkan apakah sistem tersebut mampu melakukan tugas yang sesuai dengan relevansi pekerjaan mereka dan mampu memberikan hasil yang berkualitas. Opitz *et al.* (2012) mengungkapkan bahwa pengguna cenderung menemukan manfaat dari suatu sistem, jika sistem tersebut mampu menghasilkan *output* yang baik.

2.4.4. Keyakinan-diri

Menurut Bandura (1977) merupakan penilaian seseorang terhadap kemampuannya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan dengan tujuan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Individu dengan *self-efficacy* rendah akan merusak motivasi melalui perasaan bahwa mereka tidak mampu untuk menyelesaikan tugas tersebut, sebelum tugas tersebut dicobanya (Davis, 1989). Wang *et al.* (2003) menyebutkan bahwa pengguna dengan kemampuan yang lebih tinggi dalam menggunakan komputer akan memiliki keyakinan yang positif pada kemudahan penggunaan sistem. Pengguna yang memiliki pengalaman mengoperasikan sistem akan memudahkannya ketika

dihadapkan dengan sistem baru, meski tidak adanya bantuan dari orang disekitarnya (Suki dan Ramayah, 2010).

2.4.5. Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai tingkatan kepercayaan atau persepsi individu manusia bahwa ada infrastruktur atau hal lain yang ada untuk mendukung penggunaan sebuah sistem informasi (Venkatesh dan Bala, 2008). Perilaku tidak dapat terjadi jika kondisi objektif dalam lingkungan menghalanginya (Triandis, 1980). Menurut Wicaksono *et al*. (2017) kondisi yang memfasilitasi merupakan cerminan dari *perceived behavioral control* dalam TPB yang didefinisikan sebagai persepsi kendala internal dan eksternal pada perilaku yang mencakup kondisi yang memfasilitasi baik sumber daya maupun teknologi. Bukan sebuah keraguan jika kondisi yang memfasilitasi merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam penggunaan sistem baru. Penggunaan sistem baru membutuhkan sumber daya yang tepat untuk mendukung sistem tersebut dapat digunakan.

2.4.6. Kecemasan

Kecemasan berkaitan dengan psikologis manusia yang takut atau enggan ketika berpikir bahwa dia kemungkinan akan menggunakan suatu teknologi (Venkatesh dan Bala, 2008). Kecemasan merupakan kencenderungan seseorang menjadi susah, khawatir, cemas atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Semakin cemas para *user* terhadap penggunaan sistem (inovasi teknologi) akan mengakibatkan penghindaran atau penolakan pengguna dalam menerima suatu

sistem (Kusuma dan Puspaningsih, 2014). Kecemasan pengguna terhadap teknologi atau sistem, akan berdampak negatif pada kemudahan penggunaan teknologi atau sistem tersebut (Wexler, 2001).

2.4.7. Persepsi Kesenangan

Persepsi kesenangan merupakan persepsi dimana kegiatan menggunakan sebuah sistem informasi dipersepsikan akan menyenangkan, terlepas dari kinerja yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi (Venkatesh dan Bala. 2008). Igbaria *et al.* (1996) mendefiniskan persepsi kesenangan sebagai manfaat intrinsik yang didapatkan melalui penggunaan teknologi. Semakin tinggi kesenangan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan teknologi informasi, maka tingkat pengadopsian teknologi tersebut akan meningkat, terlepas dari produktif atau tidaknya teknologi tersebut (David *et al.,* 1992).

2.4.8. Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan *(perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Orang menggunakan teknologi informasi karena mempunyai keyakinan bahwa prestasi dan kinerja akan meningkat. Konsep ini menggambarkan ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi pemakainya.

Kegunaan yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi dapat diketahui dari kepercayaan pemakai itu sendiri dalam memutuskan penerimaan sistem informasi, yang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi itu memberikan nilai positif baginya. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa penggunaan

sistem informasi membantu mempertinggi kinerja dan prestasi kerja yang dicapainya (Chin dan Todd, 1991).

2.4.9. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Davis (1989) menyatakan persepsi kemudahan pengunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). Hartono (2007), mendefinisikan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, dan apabila sistem informasi tidak mudah digunakan maka orang tersebut tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut (Hartono, 2007).

2.4.10. Niat Penggunaan *E- Filing*

Minat penggunaan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Hartono (2007) mengungkapkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan teknologi tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya.

Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Hartono, 2007). Berdasarkan

TRA, minat perilaku merupakan fungsi dari sikap (*attitude*) dan norma subjektif. Perilaku (*behavior*) dilakukan karena individu mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya atau minat perilaku akan menentukan perilakunya.

2.4.11. Pengadopsian *E-Filing*

Pengadopsian *e-filing* merupakan kondisi nyata penggunaan *e-filing* yang dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan tujuan waktu penggunaan teknologi (Davis, 1989). Seseorang akan puas menggunakan *e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang dapat terlihat dari kondisi nyata penggunaan.

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994). Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna (Davis, 1989). Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) diasumsikan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem semakin baik maka kepuasan pengguna akan cenderung meningkat sehingga intensitas penggunaan sistem juga akan semakin meningkat. Menurut Seddon (1997), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dapat diringkas pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Metode, Sampel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Khan (2015)	• **Dependen**: *Usage Behaviour* • **Independen:** *Job Relevance, Computer Self- Efficacy, Result Demonstrability, Perceived Enjoyment* • **Intervening:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention*	• Pendekatan Kuantitatif • Tenaga Kependidikan UII • SEM; PLS	Niat tenaga kependidikan menggunakan aplikasi perangkat lunak ERP SAP dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*
2	Tallaha *et al.* (2014)	• **Dependen**: *Intention to use* • **Independen:** *Perceived usefulness, perceived ease of use, subjetive norms, perceived behavioral control, tax general knowledge*	• Pendekatan Kuantitatif • WPOP di Kuala Lumpur	*Perceived usefulness, perceived ease of use, subjetive norms* berpengaruh positif terhadap *Intention to use e-filing*
3	Sasanti *et al.* (2015)	• **Dependen**: *Usage Behaviour* • **Independen:** *Subjective Norm, Image, Job Relevance, Output Quality, Result Demonstrability* • **Intervening:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use*	• Pendekatan Kuantitatif • WPOP KPP Pratama Surakarta • PLS	Penerimaan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*

Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Peneliti	Variabel	Metode dan Sampel	Hasil Penelitian
4	Sadjiarto & Lie (2013)	• **Dependen**: Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-filing • **Independen:** Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan dan faktor sosial	• Pendekatan Kuantitatif • WPOP (Karyawan) di Kota Kediri • SPSS	Minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan dan faktor sosial
5	Wibowo dan Tambotoh (2015)	• **Dependen**: *Usage Behaviour* • **Independen:** *Subjective Norm, Image, Job Relevance, Output Quality,Computer Self-Efficacy, Result Demonstrability, Perceived Enjoyment, Perception External Control, Computer Anxiety, Computer Playfulness, Objective Usability* • **Intervening:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention*	• Pendekatan Kuantitatif • Pengguna DAPODIKDAS • SMARTPLS	*Perceived usefulness* dan *subjective norm* merupakan faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan DAPODIKDAS
6	Pramudi *et al.* (2013)	• **Dependen:** *Behavioral intention to use* • **Independen**: *Subjective norm, system relevance, accessibility quality, Computer Self-Efficacy* • **Intervening:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use*	• Pendekatan Kuantitatif • Guru tetap di Kulonprogo • SEM; AMOS	*Computer self- efficacy, perceived Usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh langsung terhadap niat perilaku meggunakan BSE

2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Niat Penggunaan *E-Filing*

Norma subjektif dikatakan sebagai sikap mengikuti perilaku orang lain dalam menggunakan sesuatu yang sedang terjadi di kehidupan sekitar dimana dalam hal ini penggunaan *e-filing*. Apabila WP memiliki lingkungan yang menggunakan *e-filing* maka hal tersebut dapat mendorongnya untuk menggunakan *e-filing*. Semakin tinggi norma subjektif yang ada dalam kehidupan masyarakat, maka semakin tinggi pula niat seseorang untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi (*e-filing*). Fu *et al.* (2005) dalam sebuah riset untuk mengetahui perilaku penerimaan WP terhadap sistem e-filing di Taiwan menemukan adanya pengaruh norma subyektif terhadap keinginan untuk menggunakan *e-filing*.

Dalam penelitian Wibowo dan Tambotoh (2015) menemukan bahwa norma subjektif merupakan faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan aplikasi. Hasil penelitian Lu *et al*. (2010); Annuar dan Othman (2010); Suki dan Ramayah (2010); Tallaha *et al.* (2014) menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *online tax filing*. Jika norma subjektif pada wajib pajak baik, maka hal itu dapat membuat niat dalam menggunakan *e-filing* akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Norma subjektif (NS) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* (NE)

2.6.2. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Citra

Citra dapat secara langsung mempengaruhi persepsi kegunaan sebuah sistem informasi atau sebuah teknologi dan tingkatannya dapat dipengaruhi oleh norma subjektif. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotoh (2015) menemukan bahwa citra dipengaruhi oleh norma subjektif. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin pengguna meyakini bahwa anjuran dari orang yang menurut pengguna penting agar menggunakan teknologi, maka pengguna semakin yakin status sosialnya akan terangkat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Sasanti *et al.* (2015); Chan dan Lu (2006) mengungkapkan bahwa citra dipengaruhi oleh norma subjektif yang mengindikasikan bahwa dengan adanya kebijakan atau dorongan untuk menggunakan sistem, maka akan membentuk citra pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Norma Subjektif (NS) berpengaruh positif terhadap Citra (CT)

2.6.3. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Norma subjektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa orang yang menurutnya penting berpikir agar dia harus atau tidak harus menggunakan sistem. Venkatesh dan Davis (2000); Wibowo dan Tambotoh (2015); Tanamaah dan Rehatta (2015) menjelaskan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Semakin *user* (Wajib Pajak) meyakini bahwa anjuran dari orang yang menurut pengguna (misal DJP) penting agar menggunakan suatu sistem

informasi/ teknologi (*e-filing*), maka akan menambah persepsi positif pengguna (Wajib Pajak) terhadap manfaat yang diberikan dari teknologi (*e-filing*) tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 : Norma subjektif (NS) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG)

2.6.4. Pengaruh Citra Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Citra berkaitan dengan rasa bangga seseorang jika menggunakan sebuah teknologi. Venkatesh dan Davis (2000) mengungkapkan bahwa citra berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa seorang individu akan merasa dengan menggunakan sistem informasi akan meningkatkan peforma kerjanya yang secara tidak langsung akan mempengaruhi peningkatan citra dilingkungan kerja individu tersebut. Hasil positif juga terdapat dalam penelitian yang dilakukakan Jeffrey (2015); Chan dan Lu (2006) yang mana citra mempengaruh persepsi kegunaan yang mana pengguna merasa bahwa suatu sistem akan berguna jika mampu meningkatkan citranya.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4 : Citra (CT) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG)

2.6.5. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Kualitas hasil berkaitan dengan tingkatan kepercayaan individu bahwa sebuah sistem informasi atau teknologi yang mereka gunakan akan memberikan

hasil yang baik untuk pekerjaan mereka. Moore dan Benbasat (1991) mengungkapkan bahwa konstruk kualitas hasil (*output quality*) dapat mewakili hasil yang ditunjukkan (*result demonstrability*) sehingga tidak perlu pengukuran yang terpisah ataupun sebaliknya. Wibowo dan Tambotoh (2015) mengungkapkan bahwa jika hasil dari penggunaan suatu sistem memiliki kualitas bagus dan dapat dirasakan serta disebarkan, maka akan menambah persepsi positif pengguna terhadap manfaat yang diberikan dari sistem tersebut. Hasil penelitian Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Opitz *et al.* (2012) dan Jeffrey (2015) juga menyebutkan bahwa kualitas hasil berpengaruh kepada persepsi kegunaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5 : Kualitas hasil (KH) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG)

2.6.6. Pengaruh Keyakinan Diri Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Hubungan antara keyakinan-diri dan persepsi kemudahaan penggunaan didasarkan pada Davis (1989) yang membangun konsep dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berdasarkan pada teori *self- efficacy*, dan meyakini bahwa keyakinan-diri yang didefinisikan sebagai pendapat tentang baik atau tidaknya individu dalam melakukan hal – hal yang diperlukan guna mengatasi berbagai macam situasi atau masalah, berhubungan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Individual – individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku

yang mereka rasa mampu untuk melakukannya dan cenderung tidak menyukai perilaku – perilaku yang mereka tidak menguasainya (Bandura, 1997). Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Aderonke dan Ayo (2010); Rose dan Fogarty (2006) mengungkapkan bahwa keyakinan-diri memiliki efek positif pada persepsi kemudahan penggunaan. Semakin mampu seseorang dalam mengoperasikan suatu komputer, maka suatu sistem akan dipersepsikan sebagai suatu perangkat yang mudah untuk digunakan.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Rusu dan Shen (2011) yang mana keyakinan-diri merupakan faktor yang berhubungan secara positif terhadap kemudahaan penggunaan persepsian. Orang dengan tingkat keyakinan-diri yang lebih tinggi akan lebih siap menggunakan *e-filing* karena mereka memiliki persepsi yang lebih baik akan kegunaan sistem (Mouakket, 2010). Wang (2002) menyimpulkan bahwa dengan adanya keyakinan-diri dalam diri pengguna dan didukung dengan adanya upaya eksternal (pemerintah) dalam meningkatkan keyakinan-diri itu sendiri seperti dengan memberikan pelatihan kursus, maka akan menimbulkan keyakinan akan kemudahan penggunaan sistem bagi pengguna (Wajib Pajak).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H6 : Keyakinan diri (KD) berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* (KP)

2.6.7. Pengaruh Kecemasan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Kecemasan merupakan kencenderungan seseorang menjadi susah, khawatir, cemas atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Semakin cemas para pengguna terhadap penggunaan sistem (inovasi teknologi) akan mengakibatkan penghindaran atau penolakan pengguna dalam menerima suatu sistem. Venkatesh (2000) mengungkapkan bahwa semakin meningkatnya pengalaman pengguna dalam berteknologi, maka kecemasan tersebut akan berkurang. Venkatesh (2000) juga mengungkapkan bahwa kecemasan terhadap komputer mempunyai pengaruh negatif terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi atau sistem informasi. Semakin tinggi tingkat kecemasan seseorang akan suatu sistem, maka semakin rendah tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*). Hasil penelitian Venkatesh dan Bala (2008); Kessuman dan Suardhika (2016); Jeffrey (2015) menemukan bahwa kecemasan berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H7 : Kecemasan (KC) berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* (KP)

2.6.8. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem informasi menurut Triandis (1980) didefinisikan sebagai faktor – faktor objektif yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Faktor- faktor tersebut antara lain adalah ketentuan – ketentuan yang mendukung pemakai dalam memanfaatkan sistem informasi. Venkatesh (2008) mengungkapkan bahwa dengan adanya infrasturktur yang mendukung penggunaan suatu sistem/ teknologi, maka akan membuat sistem tersebut akan mudah digunakan. Wibowo dan Tambotoh (2015) mengungkapkan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Semakin pengguna meyakini bahwa pengguna memiliki kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan sistem informasi maka akan menambah persepsi positif pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Hasil positif juga terdapat dalam penelitian Jeffrey (2015); Venkatesh (2000) serta Venkatesh dan Bala (2008) yang menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi kemudahan penggunaan sistem.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H8 : Kondisi yang memfasilitasi (KM) berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahaan penggunaan *e-filing* (KP)

2.6.9. Pengaruh Persepsi Kesenangan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kesenangan didefinisikan sebagai manfaat intrinsik yang didapatkan melalui penggunaan teknologi (Igbaria *et al*., 1996). Venkatesh (2000) mengungkapkan bahwa persepsi kesenangan menjadi faktor penentu persepsi kemudahan penggunaan. Hal serupa juga diungkapkan Wibowo dan Tambotoh (2015); Chin dan Ahmad (2015) Jeffrey (2015) yang menjelaskan bahwa semakin pengguna menikmati penggunaan sistem informasi, maka akan menambah persepsi positif pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H9 : Persepsi kesenangan (KS) berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* (KP)

2.6.10. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem khusus akan bebas dari usaha atau sebuah level dimana seseorang meyakini bahwa sistem informasi dapat dengan mudah dipahami. Sementara itu, persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performa kinerjanya (Davis, 1989). Menurut Adam *et al.* (1992), menggunakan intensitas dan interaksi di antara para pengguna dan sistem dapat juga menggambarkan kemudahan penggunaan.

Sistem yang sering digunakan menunjukan bahwa sistem ini lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan digunakan oleh para pengguna. Jika seseorang menemukan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi, mereka akan merasa bahwa teknologi informasi bermanfaat bagi mereka.

Sasanti *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan dipengaruhi langsung oleh persepsi kemudahan penggunaan. Pengguna berniat untuk menggunakan teknologi informasi karena pengguna merasa menggunakan teknologi informasi itu sangat mudah. Kemudahan yang dapat dirasakan inilah mempengaruhi pengguna dalam persepsi terhadap manfaat teknologi informasi. Hasil penelitian Widjana dan Rachmat (2011); Harsono dan Handayani (2016); Pikkarainen *et al.* (2004) juga menemukan bahwa hubungan signifikan antara kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian karena *user* yang merasa mudah dalam menggunakan aplikasi komputer akan merasakan manfaat yang diperoleh dari adanya teknologi tersebut untuk penyelesaian pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H10 : Persepsi kemudahan penggunaan (KP) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG)

2.6.11. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Pengunaan *E-Filing*

Kemudahan penggunaan menjadi faktor utama pengguna untuk berniat menggunakan suatu sistem/ teknologi informasi. Ketika sistem diasumsikan mudah

untuk digunakan, pengguna cenderung mempunyai keinginan yang tinggi untuk menggunakannya (Davis, 1989). Ketika sistem dianggap mudah untuk digunakan, pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dalam kurun waktu yang sama dan maka dari itu diasumsikan sistem itu berguna. Sasanti *et al.* (2015) menjelaskan bahwa pengguna berniat untuk menggunakan teknologi informasi karena pengguna merasa menggunakan teknologi informasi itu sangat mudah.

Dalam penelitian Azmi dan Bee (2010); Tallaha *et al.* (2014) juga diungkapkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mempengaruhi niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Azmi dan Bee (2010) dengan tersedianya tutorial bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing*, maka akan meningkatkan niat Wajib Pajak untuk menggunakannya. Dalam penelitian Desmayanti (2012); Dewi (2009); Susanto (2011) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap niat penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H11 : Persepsi kemudahan penggunaan (KP) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* (NE)

2.6.12. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Pengunaan *E-Filing*

Persepsi kegunaan berhubungan dengan tingkat kepercayaan individu terhadap teknologi tertentu akan mendatangkan manfaat atau tidak. Venkatesh dan Davis (2000) mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap kemauan individu untuk menggunakan sistem. Semakin teknologi informasi berguna bagi pekerjaan seseorang, maka pengguna akan berniat

menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010); Tallaha *et al.* (2014); Sardjiato dan Lie (2013); Dewi (2009) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Dengan melakukan kampanye atau sosialisasi akan kegunaan *e-filing* maka akan mempengaruhi keinginan Wajib Pajak untuk menggunakannya. Penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) menemukan persepsi kegunaan mempengaruhi niat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal tersebut berarti semakin sistem itu berguna bagi Wajib Pajak maka niat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* di Surabaya akan semakin tinggi pula.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H12 : Persepsi kegunaan (KG) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* (NE)

2.6.13. Pengaruh Niat Penggunaan Terhadap Pengadopsian *E-filing*

Niat didefinisikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Thompson *et al.* (1991) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan niat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya atau dengan kata lain adanya imbalan di masa depan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi niat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Sasanti *et al.* (2015) juga membuktikan bahwa penggunaan/ pengadopsian suatu teknologi dipengaruhi oleh keinginan (*intention*

to use). Individu akan melakukan suatu perilaku jika memiliki keinginan atau niat untuk melakukannya (Hartono, 2007).

Niat dapat menentukan motivasi wajib pajak dalam berperilaku menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian Lu *et al*. (2010) menunjukkan bahwa niat penggunaan *online tax filing* berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *online tax filing*. Seseorang akan puas menggunakan *e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang dapat terlihat dari kondisi nyata penggunaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H13 : Niat penggunaan *e-filing* (NE) berpengaruh positif terhadap pengadopsian *e-filing* (PE)

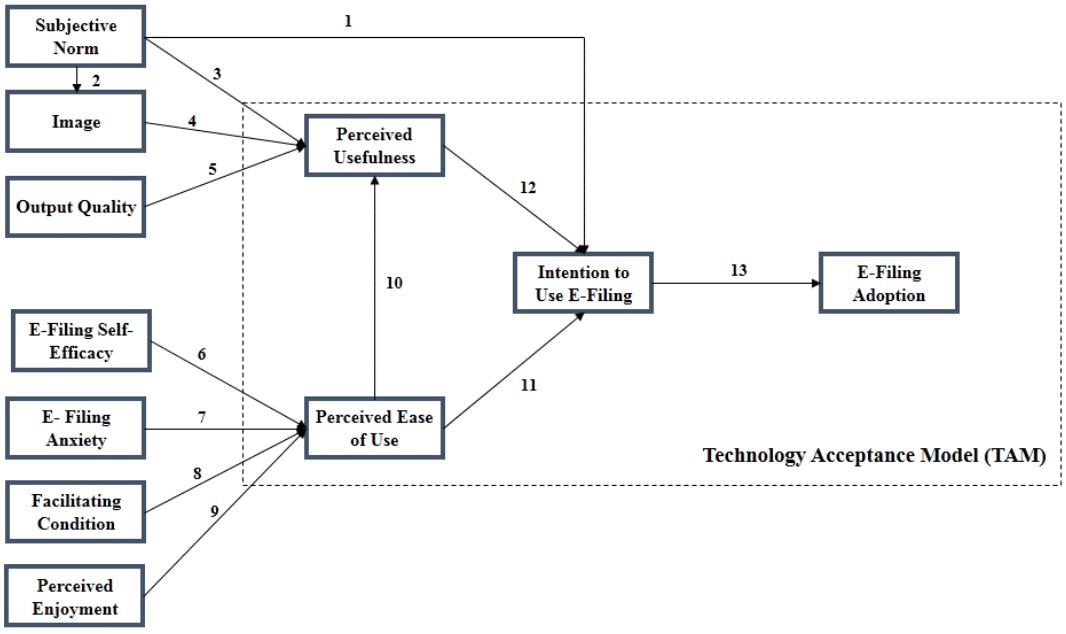
2.7. Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3) ditawarkan oleh Venkatesh & Bala (2008) dengan tidak menggunakan beberapa konstruknya, sebagai berikut:

1. *Result Demonstrability* merupakan hasil penggunaan teknologi yang dapat diukur (Venkatesh dan Bala, 2008). *Result demonstrability* juga merupakan kondisi dimana hasil keluaran (*output*) sebuah inovasi bersifat *tangible*. Peneliti berasumsi bahwa pengukuran atas hasil suatu sistem didasarkan pada kualitas yang dihasilkan (*output quality*). Variabel *result demonstrability* bisa diwakili dan dimasukkan pada konstruk *output quality*, sehingga tidak perlu pengukuran terpisah (Moore dan Benbasat, 1991).

2. *System Playfulness*. Pikkarainen *et al* (2004) mengungkapkan bahwa *system playfulness* memiliki kesamaan definisi dengan *perceived enjoyment*. Sehingga dalam peneliti ini, *system playfulness* dapat diwakili oleh konstruk *perceived enjoyment*.
3. *Job Relevance* diartikan sebagai persepsi manusia persepsi manusia tentang seberapa pentingnya sebuah sistem informasi atau teknologi dalam membantu pekerjaan mereka (Venkatesh dan Bala, 2008). Sehingga peneliti berasumsi bahwa variabel *job relevance* akan lebih tepat jika diterapkan pada penelitian penerimaan sistem atau teknologi pendukung pekerjaan, seperti ERP SAP, MYOB, Accurate, dll.

Berdasarkan uraian mengenai literatur dan hipotesa di atas, maka dapat disajikan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2. Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei melalui kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2006). Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.

3.2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang memengaruhi WPOP dalam mengadopsi sistem *e-filing*.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang – orang, benda – benda dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2009). Populasi dalam penelitian

ini adalah pekerja yang memiliki penghasilan yang secara perpajakan telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif.

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah setiap pekerja yang berprofesi sebagai karyawan dan aparatur sipil negara yang pada dasarnya adalah warga negara Indonesia yang memperoleh penghasilan atas kegiatan/ pekerjaannya.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada sampel. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan oleh peneliti, dimana survei ini dilakukan dengan membagi kuesioner ke setiap orang yang telah memenuhi kriteria baik secara subjektif maupun objektif sebagai WP.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel atau teknik pengambilan sampel yang setiap anggota populasinya tidak mengetahui akan dipilih sebagai objek dalam penelitian (Riduwan, 2003). Pemilihan responden berdasarkan *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan karena memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan (Sekaran, 2006).

Untuk penentuan jumlah sampel (responden) yang akan mengisi kuesioner mengacu pada penjelasan Roscoe (1975), yang menyebutkan bahwa minimal sampel yang harus didapatkan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai sumber data yaitu minimal 10 kali dari jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Sehingga, dalam penelitian ini minimal sampel yang diperlukan sebanyak 110 responden.

3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini diukur menggunakan 11 (sebelas) varibel yaitu norma subjektif, citra, kualitas hasil, keyakinan-sendiri, kecemasan, persepsi pengendalian eksternal, persepsi kesenangan, kegunaan yang di rasakan, kemudahan penggunaan yang di rasakan, niat menggunakan *e-filing* dan pengadopsian *e*-filing.

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju – tidak setuju, senang – tidak senang, dan baik – tidak baik (Cooper dan Schindler, 2011). Dalam penelitian ini variabel diukur dengan skala Likert 1 sampai 6. Nilai 1 sampai 3 bermakna sangat tidak setuju hingga agak tidak setuju. Nilai direntang tersebut menunjukkan tingkat ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner. Nilai 4 sampai 6 bermakna agak setuju hingga setuju sekali. Nilai direntang tersebut menunjukkan tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner.

3.5.1. Norma Subjektif (NS)

Norma subjektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut (Hartono, 2007). NS menggambarkan sejauh mana WP merasakan bahwa orang ataupun pihak lain meyakini dirinya harus menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajaknya (Venkatest *et al.*, 2003). Dalam penelitian ini NS dikukur menggunakan 3 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Venkatesh dan Davis (2000), Jeffrey (2015) serta Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Item Pertanyaan Norma Subjektif (NS)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
NS 1	Direktorat Jenderal Pajak mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	Venkatesh dan Davis (2000), Venkatesh dan Bala (2008),
NS 2	Teman saya mendorong saya untuk menggunakan *e-filing*	
NS 3	Perusahaan/ Instansi tempat saya bekerja mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	

3.5.2. Citra (CT)

Citra didefinisikan sebagai tingkatan dimana penggunaan sebuah teknologi informasi dipersepsikan untuk meningkatkan status seseorang dimata masyarakat (Venkatesh dan Bala, 2008). CT menggambarkan bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan meningkatkan status sosial WP. Dalam penelitian ini, CT diukur dengan menggunakan 6 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Moore dan Benbasat

(1991), serta Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Item Pertanyaan Citra (CT)

Kode	Item Pertanyaan	
CT 1	Dengan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak akan membuat diri saya terlihat lebih berkelas dibandingkan dengan yang belum menggunakannya	Moore dan Benbasat (1991), Venkatesh dan Bala (2008)
CT 2	Rekan – rekan saya merasa bangga telah menggunakan *e-filing*	
CT 3	Saya merasa malu jika tidak menyampaikan SPT dengan *e-filing*	
CT 4	Ditempat kerja saya, orang yang menggunakan *e-filing* dianggap memiliki simbol status	
CT 5	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT dapat menjadikan saya terlihat mahir dalam memanfaatkan teknologi	
CT 6	Pengguna *e-filing* akan terlihat lebih mengikuti trend dibandingkan orang yang belum menggunakan	

3.5.3. Kualitas Hasil (KH)

Kualitas hasil berkaitan dengan kepercayaan individu manusia bahwa sebuah sistem informasi atau teknologi yang mereka gunakan akan memberikan hasil yang baik untuk pekerjaan mereka. KH digambarkan bahwa SPT yang saya sampaikan dengan *e-filing* memiliki kualitas yang bagus. Dalam penelitian ini, KH diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Item Pertanyaan Kualitas Hasil (KH)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KH 1	Karena adanya validasi, hasil pelaporan SPT melalui *e-filing* minim dari kesalahan	Venkatesh dan Bala (2008)
KH 2	Pelaporan SPT yang dihasilkan dari penggunaan sistem *e-filing* sangat baik dan akurat	
KH 3	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan menyampaikannya secara manual	
KH 4	Hasil SPT yang disampaikan melalui *e-filing* sangat baik dan akurat, sehingga mempermudah proses pengadministrasian pajak saya.	

3.5.4. Keyakinan-Diri (KD)

Keyakinan-diri menjelaskan tingkatan kepercayaan WP bahwa mereka mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan *e-filing*. Dalam penelitian ini, KD diukur dengan menggunakan 2 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Jeffrey (2015) serta Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Item Pertanyaan Keyakinan-Diri (KD)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KD 1	Saya sepenuhnya yakin dapat mengoperasikan sistem *e-filing*	Venkatesh dan Bala (2008)
KD 2	Saya mampu menggunakan *e-filing,* jika tersedia petunjuk cara penggunaannya	

3.5.5. Kecemasan (KC)

Kecemasan didefinisikan sebagai kecemasan WP ketika menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian ini, KC diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Venkatesh *et al.* (2003) dan Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Item Pertanyaan Kecemasan (KC)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KC 1	Saya merasa khawatir saat menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak saya.	Venkatesh *et al.* (2003)
KC 2	Saya khawatir jika menekan tombol yang salah saat menggunakan sistem e-filing	
KC 3	Saya ragu-ragu untuk menggunakan sistem *e-filing* karena khawatir tidak dapat mengoreksi kesalahannya	
KC 4	Saya merasa khawatir menggunakan sistem *e-filing* karena saya merasa belum memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakannya	Venkatesh dan Bala (2008)

3.5.6. Kondisi yang Memfasilitasi (KM)

Kondisi yang memfasilitasi menjelaskan tingkatan kepercayaan atau persepsi WP bahwa adanya infrastruktur atau hal lain yang ada untuk mendukung penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian ini, KM diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Venkatesh *et al.* (2003). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Item Pertanyaan Kondisi yang Memfasilitasi (KM)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KM 1	Tersedianya sumber daya (fasilitas) yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misalnya: laptop/ komputer, jaringan internet, dll)	Venkatesh *et al.* (2003)
KM 2	Tersedia tutorial cara menggunakan *e-filing*	
KM 3	DJP menyediakan *helpdesk* yang dapat membantu mengatasi kesulitan dalam menggunakan *e-filing*	
KM 4	DJP memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem *e-filing*	
KM 5	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misal: tahu menggunakan komputer, tahu menggunakan internet)	

3.5.7. Persepsi Kesenangan (KS)

Persepsi kesenangan didefinisikan bahwa melaporkan pajak dengan menggunakan *e-filing* akan menyenangkan. Dalam penelitian ini, KS diukur dengan menggunakan 3 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Pikkarainen *et al.* (2004) dan Venkatesh dan Bala (2008). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Item Pertanyaan Persepsi Kesenangan (KS)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KS 1	Saya menemukan kenyamanan ketika menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT	Venkatesh dan Bala (2008), Pikkarainen *et al.* (2004)
KS 2	Menggunakan *e-filing* adalah kegiatan positif	
KS 3	Saya senang menggunakan *e-filing* karena dapat mempermudah saya dalam menyampaikan SPT	

3.5.8. Persepsi Kegunaan *E-Filing* (KG)

Persepsi kegunaan didefinisikan WP percaya bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan membantu mereka dalam menyampaikan SPT (pelaporan pajak). Dalam penelitian ini, KG diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Davis (1989). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Item Pertanyaan Persepsi Kegunaan *E-Filing* (KG)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KG 1	Dengan menggunakan *e-filing* akan mempercepat proses penyampaian SPT saya	Davis (1989)
KG 2	Sistem *e-filing* bermanfaat bagi saya dalam pelaporan pajak	
KG 3	E-Filing dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien (segi waktu, tenaga maupun biaya)	
KG 4	Dengan menggunaan *e-filing*, perhitungan pajak lebih akurat	
KG 5	Penggunaan *e-filing* dapat memperkecil kesalahan pelaporan pajak saya	

3.5.9. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* (KP)

Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* didefinisikan bahwa WP mudah memahami penggunaan dari sistem *e-filing*. Dalam penelitian ini, KP diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Venkatesh dan Bala (2008) serta Davis (1989). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Item Pertanyaan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing* (KP)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
KP 1	Saya merasa sisitem *e-filing* sangat fleksibel untuk digunakan	Davis (1989), Venkatesh dan Bala (2008)
KP 2	Fitur/ tampilan yang ada di *e-filing* jelas dan mudah dimengerti	
KP 3	Saya merasa sistem *e-filing* merupakan sistem yang mudah untuk dioperasikan	
KP 4	Langkah – langkah penggunaan *e-filing* dapat saya pahami dengan mudah	

3.5.10. Niat Penggunaan *E-Filing* (NE)

Niat penggunaan didefinisikan bahwa WP mempunyai keinginan untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajak. Dalam penelitian ini, NE diukur dengan menggunakan 5 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Davis (1989), Venkatesh dan Davis (2000) serta Amoroso dan Gardner (2004). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.10.

Tabel 3.10 Item Pertanyaan Niat Penggunaan *E-Filing* (NE)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
NE 1	Jika saya dapat mengakses *e-filing*, saya berniat untuk menggunakannya	Venkatesh dan Davis (2000)
NE 2	Kemudahan dalam mengakses website DJP, membuat saya akan menggunakan sistem *e-filing*	Davis (1989), Amoroso dan Gardner (2004)
NE 3	Saya memilih sistem *e-filing* sebagai prioritas pertama dalam penyampaian SPT	Davis (1989)
NE 4	Saya ingin menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SPT di masa yang akan datang	Davis (1989), Amoroso dan Gardner (2004)
NE 5	Kepercayaan saya bahwa *e-filing* akan mendatangkan manfaat bagi saya, membuat saya memiliki niat untuk menggunakan *e-filing*	Davis (1989)

3.5.11. Pengadopsian *E-Filing* (PE)

Pengadopsian *e-filing* berkaitan dengan perilaku sesungguhnya WP yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak. Dalam penelitian ini, PE diukur dengan menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Davis (1989). Pernyataan tersebut disajikan dalam Tabel 3.11.

Tabel 3.11 Item Pertanyaan Pengadopsian *E-Filing* (PE)

Kode	Item Pertanyaan	Referensi
PE 1	Saya merasa puas dalam menggunakan *e-filing*	Davis (1989)
PE 2	Saya menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SPT tahun ini	
PE 3	Saya akan terus menggunakan *e-filing* di masa depan	
PE 4	Saya lebih memilih menggunakan *e-filing* daripada SPT secara manual	

3.6. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Model penelitian kuantiatif dianalisa dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah salah satu metode statistik SEM (*Simultaneous Equation Model*) yang berbasis varian, didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, ada data yang hilang dan multikolineritas (Hartono, 2009). Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator – indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten yang didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi (Ghozali, 2006).

3.7. Model Pengukuran (*Outer Model)*

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Cooper dan Schindler (2006) uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian, mengukur apa yang seharusnya diukur. Variabel – variabel menunjukan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori – teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu variabel. Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Validitas berhubungan dengan akurasi alat ukur yang

digunakan. Sebuah alat ukur yang valid akan memberikan persamaan hasil dimanapun atau kapanpun alat tersebut digunakan (Hadi, 2006).

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada dalam setiap variabel, yaitu untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap pernyataan terhadap variabel penelitian. Varian yang didasarkan pada pendekatan PLS lebih sering digunakan karena PLS tidak mengharuskan pembebanan sampel dan merupakan distribusi bebas. Selain itu juga dilakukan dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Menurut Fornell dan Larcker (1981) nilai AVE harus lebih besar dari 0,5.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono, 2009). Ada 2 (dua) metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas dalam PLS, yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (Jogiyanto, 2009).

Pengukuran reliabilitas konstruk dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan *composite reliability* yaitu indeks yang menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* diatas 0,70 (Ghozali, 2006).

3.8. Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R- Square* dari model penelitian (Ghozali, 2006).

3.8.1. Uji R- Square (R^2)

Pengukuran persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi *R-Square* (R^2) antara satu dan nol, dimana nilai *R-Square* (R^2) yang mendekati satu memberikan persentase pengaruh yang besar (Ghozali, 2006).

3.8.2. Uji T- Statistik

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat output dengan bantuan program aplikasi PLS Graph. Jika nilai t- hitung > t- tabel (1,64) pada taraf signifikansi 5% maka diterima atau signifikan (Ghozali, 2006).

3.8.3. *Path Coefficient*

Path Coefficient merupakan suatu model analisis jalur yang secara sstematis untun membandingkan berbagai jalur yang bisa memengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006).

3.9. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian seluruh hipotesis penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Dengan metode PLS, maka model yang diuji dapat mempergunakan asumsi bahwa data tidak harus berdistribusi normal, skala pengukuran dapat berupa

nominal, ordinal, interval maupun rasio. Jumlah sampel tidak harus besar dan indikator tidak harus dalam bentuk refleksif karena dapat pula berbentuk formatif, serta model tidak harus berdasarkan teori (Ghozali, 2006).

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap item – item pernyataan dalam kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan sistem *e-filing*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode *purposive sampling*, yang hanya ditujukan bagi WPOP yang berprofesi sebagai PNS/ ASN dan Karyawan (swarta/BUMN). Pengambilan data dilakukan dengan metode *survey*, yaitu dengan memberikan kuesioner secara *online* dan langsung. Rincian informasi mengenai responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 130 kuesioner, dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 127 kuesioner. Semua kuesioner yang kembali telah memenuhi syarat yang diharapkan. Penjelasan mengenai ringkasan pendistribusian kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.1

Rincian Responden

Jenis Profesi	Jumlah Responden (Orang)	Persentase
PNS/ ASN	66	51,96%
Karyawan (Swasta/ BUMN)	61	48,04%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari PNS/ ASN sebanyak 66 orang, dan Karyawan (Swasta/ BUMN) sebanyak 61 orang.

Tabel 4.2

Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	130	100%
Kuesioner yang tidak kembali	3	2,3%
Kuesioner yang kembali	127	97,7%
Kuesioner yang memenuhi syarat	127	97,7%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Dari 130 kuesioner yang disebar, hanya 127 kuesioner yang kembali dan memenuhi syarat untuk dianalisis.

4.2. Karakteristik Responden

Gambaran umum tentang responden diperoleh dari data diri yang terdapat dalam kuesioner pada bagian karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, profesi dan pengalam menggunakan *e-filing*. Gambaran umum responden dapat dilihat dalam tabel – tabel berikut ini:

Tabel 4.3

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Pria	66	51,96%
Wanita	61	48,04%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 127 responden, 51,96% atau 66 responden berjenis kelamin pria dan sisanya 48,04% atau 61 responden berjenis kelamin wanita.

Tabel 4.4

Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
≤ 20 Tahun	2	1,57%
21 – 30 Tahun	69	54,33%
31 – 40 Tahun	38	29,92%
41 – 50 Tahun	13	10,24%
51 – 60 Tahun	5	3,94%
≥ 61 Tahun	0	0%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan responden yang berada dalam kelompok usia antara 21 – 30 tahun, dengan tingkat persentase sebesar 54,33%.

Tabel 4.5

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
SMA	14	11,02%
Diploma	21	16,54%
S1	78	61,42%
S2	14	11,02%
S3	0	0%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 78 responden, dengan tingkat persentase sebesar 61,42%.

Tabel 4.6

Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
PNS/ ASN	66	51,97%
Karyawan Swasta/ BUMN	61	48,03%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai PNS/ ASN yaitu sebanyak 66 responden, dengan tingkat persentase sebesar 51,97%.

Tabel 4.7

Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E-Filing

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
< 1 Tahun	11	8,66%
1 – 3 Tahun	62	48,82%
> 3 – 5 Tahun	40	31,5%
>5 Tahun	14	11,02%
Total	127	100%

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan responden yang memiliki pengalaman menggunakan *e-filing* selama 1 – 3 Tahun, yakni sebanyak 62 responden, dengan tingkat persentase sebesar 48,82%.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan melalui 2 pengujian, yaitu melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan (Latan dan Ghozali, 2012). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh

outer loading dimensi variabel memiliki nilai loading > 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Chin, 1998). Uji validitas diskriminan dapat jika nilai akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Ghozali, 2006). Cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap instrumen yang harus lebih dari 0,5 (Fornell dan Lacker, 1981).

Tabel 4.8

***Item Loading* dan *Average Variance Expected* (AVE)**

Variabel	Item	Kode	*Loading*	AVE
Norma Subjektif (NS)	Direktorat Jenderal Pajak mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	NS 1	0,8013	0,6052
	Teman saya mendorong saya untuk menggunakan *e-filing*	NS 2	0,7182	
	Perusahaan/ Instansi tempat saya bekerja mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	NS 3	0,8109	
Citra (CT)	Dengan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak akan membuat diri saya terlihat lebih berkelas dibandingkan dengan yang belum menggunakannya	CT 1	0,8502	0,7201
	Rekan – rekan saya merasa bangga telah menggunakan *e-filing*	CT 2	0,888	
	Saya merasa malu jika tidak menyampaikan SPT dengan *e-filing*	CT 3	0,8181	
	Di tempat kerja saya, orang yang menggunakan *e-filing* dianggap memiliki simbol status	CT 4	0,8159	
	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT dapat menjadikan saya terlihat mahir dalam memanfaatkan teknologi	CT 5	0,8762	
	Pengguna *e-filing* akan terlihat lebih mengikuti trend dibandingkan orang yang belum menggunakan	CT 6	0,8404	
Kualitas Hasil (KH)	Karena adanya validasi, hasil pelaporan SPT melalui *e-filing* minim dari kesalahan	KH 1	0,7135	0,6999
	Pelaporan SPT yang dihasilkan dari penggunaan sistem *e-filing* sangat baik dan akurat	KH 2	0,8392	
	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan menyampaikannya secara manual	KH 3	0,8886	
	Hasil SPT yang disampaikan melalui *e-filing* sangat baik dan akurat, sehingga mempermudah proses pengadministrasian pajak saya.	KH 4	0,8925	

Tabel 4.8 Lanjutan

Variabel	Item	Kode	*Loading*	AVE
Keyakinan Diri (KD)	Saya sepenuhnya yakin dapat mengoperasikan sistem *e-filing*	KD 1	0,9291	0,7114
	Saya mampu menggunakan *e-filing* jika tersedia petunjuk cara penggunaannya	KD 2	0,7481	
Kecemasan (KC)	Saya merasa khawatir saat menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak saya.	KC 1	0,858	0,7475
	Saya khawatir jika menekan tombol yang salah saat menggunakan sistem *e-filing*	KC 2	0,8775	
	Saya ragu-ragu untuk menggunakan sistem *e-filing* karena khawatir tidak dapat mengoreksi kesalahannya	KC 3	0,9176	
	Saya merasa khawatir menggunakan sistem *e-filing* karena saya merasa belum memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakannya	KC 4	0,8014	
Kondisi yang Memfasilitasi (KM)	Tersedianya sumber daya (fasilitas) yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misalnya: laptop/ komputer, jaringan internet, dll)	KM 1	0,8684	0,7017
	Tersedia tutorial cara menggunakan *e-filing*	KM 2	0,8353	
	DJP menyediakan *helpdesk* yang dapat membantu mengatasi kesulitan dalam menggunakan *e-filing*	KM 3	0,8603	
	DJP memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem *e-filing*	KM 4	0,793	
	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misal: tahu menggunakan komputer, tahu menggunakan internet)	KM 5	0,8292	
Persepsi Kesenangan (KS)	Saya menemukan kenyamanan ketika menggunakan *e-filing* dalam menyampaiakan SPT	KS 1	0,9419	0,8887
	Menggunakan *e-filing* adalah kegiatan positif	KS 2	0,9588	
	Saya senang menggunakan *e-filing* karena dapat mempermudah saya dalam menyampaikan SPT	KS 3	0,9272	
Persepsi Kegunaan (KG)	Dengan menggunakan *e-filing* akan mempercepat proses penyampaian SPT saya	KG 1	0,8626	0,7162
	Sistem *e-filing* bermanfaat bagi saya dalam pelaporan pajak	KG 2	0,9007	
	E-filing dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien (segi waktu, tenaga maupun biaya)	KG 3	0,858	
	Dengan menggunaan *e-filing*, perhitungan pajak lebih akurat	KG 4	0,801	
	Penggunaan *e-filing* dapat memperkecil kesalahan pelaporan pajak saya	KG 5	0,805	

Tabel 4.8 Lanjutan

Variabel	Item	Kode	*Loading*	AVE
Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP)	Saya merasa sistem *e-filing* sangat fleksibel untuk digunakan	KP 1	0,9248	0,8614
	Fitur/ tampilan yang ada di *e-filing* jelas dan mudah dimengerti	KP 2	0,9259	
	Saya merasa sistem *e-filing* merupakan sistem yang mudah untuk dioperasikan	KP 3	0,9298	
	Langkah – langkah penggunaan *e-filing* dapat saya pahami dengan mudah	KP 4	0,932	
Niat Penggunaan (NE)	Jika saya dapat mengakses *e-filing*, saya berniat untuk menggunakannya	NE 1	0,8629	0,7849
	Kemudahan dalam mengakses website DJP, membuat saya akan menggunakan sistem *e-filing*	NE 2	0,833	
	Saya memilih sistem *e-filing* sebagai prioritas pertama dalam penyampaian SPT	NE 3	0,8912	
	Saya ingin menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SP di masa yang akan datang	NE 4	0,9083	
	Kepercayaan saya bahwa *e-filing* akan mendatangkan manfaat bagi saya, mendorong niat saya untuk menggunakan *e-filing*	NE 5	0,931	
Pengadopsian (PE)	Saya merasa puas dalam menggunakan *e-filing*	PE 1	0,8352	0,7959
	Saya menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SPT Tahun Pajak 2017	PE 2	0,8569	
	Saya akan terus menggunakan *e-filing* dimasa depan	PE 3	0,944	
	Saya lebih memilih menggunakan *e-filing* daripada SPT secara manual	PE 4	0,9276	

Sumber: Data diolah (2018)

Pada Tabel 4.8 di atas diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk masing – masing variabel telah memenuhi persyaratan uji validitas konvergen (*convergent validity*) karena memiliki nilai *loading* ≥ 0.5 dan juga nilai AVE untuk setiap variabel memiliki nilai diatas 0.5. Dengan demikian, seluruh indikator dalam variabel di penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.9.

Nilai Korelasi Antar Variabel

	AVE	CT	KC	KD	KG	KH	KM	KP	KS	NE	NS	PE
CT	0,7201	**0,8485**										
KC	0,7475	-0,1436	**0,8645**									
KD	0,7114	0,3155	-0,3543	**0,8434**								
KG	0,7162	0,1878	-0,3872	0,2573	**0,8462**							
KH	0,6999	0,4015	-0,3235	0,2836	0,6071	**0,8366**						
KM	0,7017	0,3608	-0,291	0,3359	0,5419	0,5295	**0,8376**					
KP	0,8614	0,3926	-0,3518	0,568	0,5206	0,5526	0,5604	**0,9281**				
KS	0,8887	0,3091	-0,343	0,2677	0,7738	0,5964	0,6525	0,6617	**0,9427**			
NE	0,7849	0,4084	-0,384	0,4513	0,639	0,6376	0,7581	0,6951	0,7078	**0,8859**		
NS	0,6052	0,353	-0,4065	0,3424	0,4421	0,4123	0,5429	0,3839	0,4712	0,5704	**0,7779**	
PE	0,7959	0,3906	-0,3834	0,4302	0,6853	0,6265	0,6604	0,6197	0,6933	0,8172	0,6295	**0,8921**

Sumber: Data diolah; Angka cetak tebal pada diagonal adalah akar AVE

Dari Tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi untuk setiap variabel dengan variabel itu sendiri memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lainnya. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid dan telah memenuh pengujian validitas diskriminan.

Selain membandingkan akar AVE, uji validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai *cross loading* antara indikator dengan variabelnya.

Tabel 4.10.
Nilai *Cross Loading*

	CT	KC	KD	KG	KH	KM	KP	KS	NE	NS	PE
CT1	0,8502	-0,0893	0,1932	0,0807	0,2155	0,2487	0,3448	0,2023	0,2925	0,2243	0,2943
CT2	0,888	-0,1413	0,3038	0,1795	0,3507	0,3823	0,4805	0,3531	0,4068	0,3379	0,3928
CT3	0,8181	0,0045	0,2044	0,0732	0,3035	0,2521	0,329	0,2508	0,2808	0,2252	0,267
CT4	0,8159	-0,1236	0,2158	0,0748	0,3473	0,1492	0,2718	0,1808	0,2444	0,2128	0,2157
CT5	0,8762	-0,1437	0,2212	0,2658	0,4382	0,3834	0,256	0,2827	0,3929	0,3543	0,3978
CT6	0,8404	-0,1763	0,4053	0,1726	0,326	0,3107	0,3158	0,2482	0,3766	0,3491	0,3341
KC1	-0,1515	0,858	-0,2939	-0,4354	-0,4307	-0,3483	-0,3233	-0,3923	-0,4747	-0,4557	-0,4719
KC2	-0,144	0,8775	-0,3694	-0,2067	-0,1712	-0,0845	-0,3309	-0,2183	-0,2011	-0,2895	-0,2102
KC3	-0,116	0,9176	-0,2938	-0,3431	-0,2449	-0,2683	-0,2604	-0,3351	-0,3002	-0,3803	-0,3395
KC4	-0,0768	0,8014	-0,2563	-0,3583	-0,2635	-0,3173	-0,2889	-0,2415	-0,3479	-0,2766	-0,3028
KD1	0,3118	-0,3849	0,9291	0,2568	0,2374	0,2573	0,5834	0,2658	0,4141	0,2897	0,4019
KD2	0,2025	-0,165	0,7481	0,1608	0,2588	0,3496	0,3251	0,1695	0,3469	0,3072	0,3178
KG1	0,1595	-0,2988	0,1649	0,8626	0,4381	0,4475	0,3831	0,6418	0,4988	0,3312	0,539
KG2	0,245	-0,3174	0,199	0,9007	0,5479	0,5923	0,4925	0,7722	0,6579	0,4299	0,6771
KG3	0,1489	-0,2674	0,2113	0,858	0,4498	0,4137	0,3499	0,628	0,4602	0,375	0,5869
KG4	0,0956	-0,3533	0,2745	0,801	0,5298	0,4125	0,4541	0,5748	0,4923	0,362	0,5237
KG5	0,1331	-0,3868	0,2341	0,805	0,5757	0,4033	0,4926	0,6347	0,5595	0,3601	0,5555

Tabel 4.10 Lanjutan

	CT	KC	KD	KG	KH	KM	KP	KS	NE	NS	PE
KH1	0,2843	-0,2253	0,3402	0,3442	0,7135	0,3111	0,4697	0,3922	0,5029	0,2552	0,3646
KH2	0,2767	-0,1461	0,1545	0,4544	0,8392	0,2949	0,3711	0,4192	0,4181	0,2016	0,367
KH3	0,3875	-0,3462	0,2473	0,5863	0,8886	0,5419	0,4798	0,5883	0,6008	0,4824	0,6276
KH4	0,3755	-0,3301	0,2416	0,5898	0,8925	0,5556	0,5317	0,5563	0,5974	0,3867	0,6591
KM1	0,3625	-0,26	0,3176	0,5277	0,5173	0,8684	0,5914	0,6227	0,6735	0,4012	0,6206
KM2	0,309	-0,1953	0,2886	0,3898	0,3821	0,8353	0,4494	0,4973	0,563	0,4221	0,487
KM3	0,2595	-0,2924	0,2413	0,4254	0,418	0,8603	0,3928	0,5174	0,6319	0,5054	0,5189
KM4	0,2251	-0,2175	0,1832	0,4463	0,4424	0,793	0,3948	0,5182	0,534	0,473	0,4736
KM5	0,3237	-0,2538	0,3486	0,4579	0,4367	0,8292	0,4672	0,5524	0,7507	0,5011	0,634
KP1	0,3995	-0,2802	0,5311	0,4442	0,4753	0,5225	0,9248	0,6142	0,6563	0,3344	0,5751
KP2	0,3791	-0,3817	0,5662	0,4994	0,5495	0,5375	0,9259	0,6182	0,6414	0,355	0,5491
KP3	0,3639	-0,3141	0,4752	0,4802	0,5268	0,4808	0,9298	0,5946	0,6247	0,3917	0,5757
KP4	0,3164	-0,3281	0,5334	0,5077	0,4996	0,5375	0,932	0,6284	0,6573	0,3457	0,6005
KS1	0,2956	-0,2908	0,2259	0,6692	0,5375	0,6038	0,6095	0,9419	0,635	0,4095	0,5895
KS2	0,2883	-0,3533	0,3078	0,7113	0,5474	0,6131	0,6311	0,9588	0,6805	0,4656	0,6554
KS3	0,2905	-0,3249	0,2223	0,8059	0,6008	0,628	0,6301	0,9272	0,6851	0,4563	0,7135
NE1	0,3077	-0,2616	0,4652	0,443	0,5342	0,7391	0,6491	0,583	0,8629	0,4724	0,6761
NE2	0,3359	-0,3263	0,4557	0,5159	0,5491	0,6188	0,6404	0,5782	0,833	0,4494	0,6493
NE3	0,3316	-0,4278	0,3965	0,6245	0,5604	0,6898	0,6266	0,7069	0,8912	0,5734	0,7807
NE4	0,4085	-0,3168	0,319	0,6477	0,5854	0,6476	0,5626	0,6644	0,9083	0,4576	0,7555
NE5	0,4213	-0,3585	0,3747	0,5845	0,5937	0,6657	0,6069	0,5937	0,931	0,5658	0,7481
NS1	0,3044	-0,3812	0,381	0,3854	0,3756	0,5145	0,3612	0,3879	0,5767	0,8013	0,6121
NS2	0,201	-0,1697	0,1754	0,3273	0,2847	0,3181	0,2117	0,3783	0,3089	0,7182	0,3599
NS3	0,3078	-0,3738	0,2195	0,3152	0,2936	0,4137	0,3069	0,3358	0,4161	0,8109	0,47
PE1	0,415	-0,3972	0,5303	0,545	0,5794	0,5181	0,7165	0,6506	0,7137	0,5147	0,8352
PE2	0,2874	-0,3337	0,3306	0,5488	0,4591	0,4957	0,4061	0,4607	0,601	0,6055	0,8569
PE3	0,3589	-0,3353	0,3792	0,6415	0,569	0,6682	0,5164	0,643	0,7958	0,5976	0,944
PE4	0,3276	-0,3084	0,2995	0,696	0,6126	0,6517	0,559	0,692	0,781	0,5398	0,9276

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa korelasi item memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi item tersebut terhadap item lain.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas suatu konstruk/ variabel, dapat dilihat dari nilai *composite reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* diatas 0.7 (Chin, 1998). Nilai *composite reliability* dalam penelitian ini akan disajikan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11

Nilai *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Citra (CT)	0.9391
Kecemasan (KC)	0.922
Keyakinan Diri (KD)	0.8297
Persepsi Kegunaan (KG)	0.9264
Kualitas Hasil (KH)	0.9025
Kondisi yang Memfasilitasi (KM)	0.9216
Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP)	0.9613
Persepsi Kesenangan (KS)	0.9599
Niat Penggunaan (NE)	0.948
Norma Subjektif (NS)	0.821
Pengadopsian (PE)	0.9396

Sumber: Data diolah (2018)

Dari Tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel, karena semua variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0.7.

4.4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diterima telah memenuhi syarat pengujian *outer model*, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian *inner model*. Uji model struktural (*inner model*) dapat dilihat dengan menggunakan *R-square* untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen, dan *path coefficients* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural (Abdillah dan Jogiyanto, 2015). Nilai *R-Square* dalam penelitian ini akan disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12

Nilai *R- Square*

Variabel	*R – Square*
Citra (CT)	0.1246
Persepsi Kegunaan (KG)	0.4682
Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP)	0.6094
Niat Penggunaan (NE)	0.5885
Pengadopsian *E-Filing* (PE)	0.6678

Sumber: Data diolah (2018)

Pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa variabel citra (CT) memiliki nilai *R-square* sebesar 0.1246, yang berarti variabel norma subjektif (NS) mempengaruhi variabel citra (CT) sebesar 12.46%, dan sisanya sebesar 87.54% dipengaruhi variabel lain. Variabel persepsi kegunaan (KG) memiliki nilai nilai *R-square* sebesar 0.4682, yang berarti variabel norma subjektif (NS), citra (CT) dan kualitas hasil (KH) mempengaruhi variabel persepsi kegunaan (KG) sebesar 46.82%, dan sisanya sebesar 53.18% dipengaruhi variabel lain. Nilai *R-square* dari variabel persepsi kemudahan penggunaan (KP) adalah sebesar 0.6049. Hal ini menunjukan bahwa variabel keyakinan diri (KD), kecemasan (KC), kondisi yang memfasilitasi (KM) dan persepsi kesenangan (KS) mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan sebesar 60.49%, sedangkan sisanya sebesar 39.51% dipengaruhi oleh variabel lain. Sementara itu, nilai *R-square* dari variabel niat penggunaan (NE) adalah sebesar 0.5885, yang berarti bahwa variabel persepsi kegunaan (KG) dan variabel persepsi kemudahan penggunaan (KP) mempengaruhi variabel niat penggunaan (NE) sebesar 58.85%, dan sisanya sebesar 41.15% dipengaruhi oleh variabel lain. Demikian juga dengan variabel pengadopsian *e-filing* (PE) yang memiliki nilai *R-square* sebesar 0.6678, yang berarti bahwa variabel niat penggunaan (NE)

mempengaruhi variabel pengadopsian *e-filing* (PE) sebesar 66.78%, dan sisanya sebesar 33.22% dipengaruhi oleh variabel lain.

4.5. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

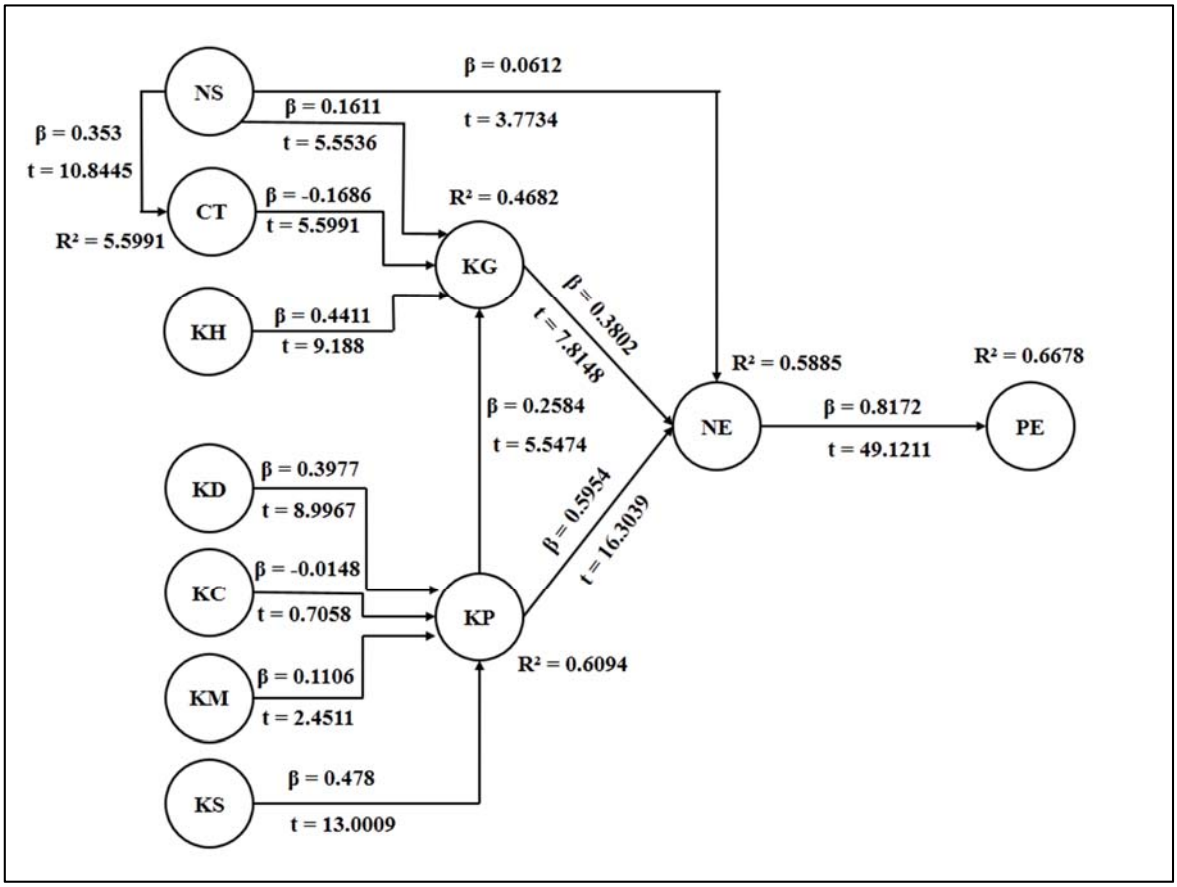
Hasil dari pengujian hipotesis menggunakan perhitungan t-statistik dan koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13

Path Coefficients* dan T-*Statistics

	Keterangan	***Path Coefficients***	**T- *Statistics***	**Keterangan Hipotesis**
H 1	NS → NE	(+) 0.0612	3.7734	H1 Didukung
H 2	NS → CT	(+) 0.353	10.8445	H2 Didukung
H 3	NS → KG	(+) 0.1611	5.5536	H3 Didukung
H 4	**CT → KG**	**(-) 0.1686**	**5.5991**	**H4 Tidak didukung**
H 5	KH → KG	(+) 0.4411	9.188	H5 Didukung
H 6	KD → KP	(+) 0.3977	8.9967	H6 Didukung
H 7	**KC→ KP**	**(-) 0.0148**	**0.7058**	**H7 Tidak Didukung**
H 8	KM → KP	(+) 0.1106	2.4511	H8 Didukung
H 9	KS→ KP	(+) 0.478	13.0009	H9 Didukung
H 10	KP → KG	(+) 0.2584	5.5474	H10 Didukung
H 11	KP → NE	(+) 0.5954	16.3039	H11 Didukung
H 12	KG → NE	(+) 0.3802	7.8148	H12 Didukung
H 13	NE → PE	(+) 0.8172	49.1211	H13 Didukung

Sumber: Data diolah (2018)



Gambar 4.1. Hasil Penilaian Model Struktural

Hasil pengujian hipotesis dengan PLS dapat diintepretasikan dengan melakukan uji statistik dengan membandingkan antara t-hitung (t-statistik) dengan t-tabel. Signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 (t-hitung > t-tabel 1.96).

4.5.1. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing*

Hasil dari pengujian hipotesis pertama (H1) yaitu norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh norma subjektif terhadap niat penggunaan *e-filing*

memiliki nilai *t-values* sebesar 3.7734 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%) dan memiliki nilai *path coefficient* (β) sebesar 0.0612. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan norma subjektif berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data**.

Norma subjektif adalah sejauh mana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya (Ajzen, 1991). Kalau individu merasa itu adalah hak pribadinya untuk menentukan apa yang akan dia lakukan, bukan ditentukan oleh orang lain disekitarnya, maka dia akan mengabaikan pandangan orang tentang perilaku yang akan dilakukannya. Sedangkan menurut Hartono (2007), norma subjektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Jadi jika WPOP memiliki lingkungan yang menggunakan *e-filing*, maka hal tersebut dapat mendorongnya untuk menggunakan *e-filing*. DJP sendiri telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia melalui *e-filing*. Pemerintah juga menyerukan penggunaan *e-filing* bagi karyawan. Sehingga dengan adanya dorongan dari DJP tersebut, berkemungkinan menjadi salah satu alasan WPOP untuk menggunakan *e-filing*. Hasil ini mendukung penelitian Lu *et al.* (2010); Suki dan Ramayah (2010)

dan Tallaha *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*.

Kedepannya diharapkan DJP, Pemerintah ataupun Perusahaan (selaku pemberi kerja) dapat terus mendorong penggunaan *e-filing* kepada karyawan ataupun pegawainya yang masih belum menggunakan *e-filing*. Selain memberikan kemudahan dan mempercepat proses pelaporan SPT tahunan, penggunaan *e-filing* ini juga dapat mengurangi penggunaan berkas fisik kertas dokumen. Sehingga, dengan penggunaan *e-filing*, WPOP juga turut berpartisipasi akan peduli lingkungan.

4.5.2. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Citra

Hasil dari pengujian hipotesis kedua (H2) yaitu norma subjektif berpengaruh positif terhadap citra. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh norma subjektif terhadap citra memiliki nilai *t-values* sebesar 10.8445 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%) dan memiliki nilai *path coefficient* (β) sebesar 0.353. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan norma subjektif berpengaruh terhadap citra **didukung atau terbukti oleh data**.

Citra adalah tingkatan dimana penggunaan sebuah teknologi informasi dipersepsikan untuk meningkatkan status seseorang dimata masyarakat (Venkatesh dan Bala, 2008). Norma subjektif akan positif mempengaruhi citra, karena semakin pengguna meyakini anjuran dari kelompok tertentu ditempat kerja penting agar menggunakan sistem, maka akan cenderung mengangkat statusnya di dalam

kelompok (Venkatesh dan Davis, 2000). Hasil ini mendukung penelitian Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Sasanti *et al*. (2015) dan Chan dan Lu (2006) yang mengungkapkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap citra, yang mengindikasikan bahwa dengan adanya kebijakan atau dorongan untuk menggunakan sistem, maka akan membentuk citra pengguna.

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya dorongan dari lingkungan sekitar WPOP akan pentingnya penggunaan *e-filing*, maka WPOP semakin yakin bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan membuat status sosialnya terangkat karena dianggap lebih mengikuti trend yang ada saat ini, dalam hal ini yaitu menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT Tahunan.

4.5.3. Norma Subjektif Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Hasil dari pengujian hipotesis ketiga (H3) yaitu norma subjektif berpengaruh positif persepsi kegunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh norma subjektif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 5.5536 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%) dan memiliki nilai *path coefficient* (β) sebesar 0.1611. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan norma subjektif berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data**.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, semakin WPOP meyakini bahwa anjuran dari orang yang menurut WPOP penting agar menggunakan *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat yang diberikan *e-*

filing. Hasil ini mendukung penelitian Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Wibowo dan Tambotoh (2015); Tanamaah dan Rehatta (2015) yang mengungkapkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

4.5.4. Citra Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4) yaitu citra berpengaruh negatif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh citra terhadap persepsi kegunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 5.5991 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), namun memiliki nilai *path coefficient* (β) negatif, yaitu sebesar -0.1686. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) yang menyatakan citra berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* **tidak didukung atau tidak terbukti oleh data.**

Citra berkaitan dengan rasa bangga seseorang jika menggunakan sebuah teknologi. Citra dapat secara langsung mempengaruhi persepsi kegunaan sebuah sistem informasi atau sebuah teknologi dan tingkatannya dapat dipengaruhi oleh *subjective norm* (Venkatesh dan davis, 2000). Hasil berbeda terdapat dalam penelitian ini, yang menemukan bahwa citra tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi WPOP terhadap manfaat atau kegunaan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh adanya citra/ *image* yang akan terbentuk ketika menggunakan *e*-filing. Peneliti beranggapan hal ini mungkin dikarenakan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah para pekerja dengan tingkat

pendidikan sarjana yang cenderung lebih mengukur manfaat suatu sistem dibanding citra/ *image* yang akan terbentuk ketika mereka menggunakan sistem tersebut.

Dengan demikian, hasil ini tidak mendukung penelitian Jeffrey (2015) dan Chan dan Lu (2006) yang mengungkapkan bahwa citra berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Disisi lain, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotoh (2015), Sasanti *et al*. (2015) dan Rusu dan Shen (2012) yang mengungkapkan bahwa citra tidak memiliki pengaruh terhadap persepsi kegunaan atau manfaat dari suatu sistem.

4.5.5. Kualitas Hasil Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis kelima (H5) yaitu kualitas hasil berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh kualitas hasil terhadap persepsi kegunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 9.188 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.4411. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) yang menyatakan kualitas hasil berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Kualitas hasil berkaitan dengan tingkatan kepercayaan individu manusia bahwa sebuah sistem informasi atau teknologi yang mereka gunakan akan memberikan hasil yang baik untuk pekerjaan mereka (Venkatesh dan Bala, 2008). Opitz *et al.* (2012) mengungkapkan bahwa pengguna cenderung menemukan

manfaat dari suatu sistem, jika sistem tersebut mampu mengasilkan *output* yang baik. *E-filing* merupakan sistem yang disediakan oleh DJP untuk mempermudah WPOP dalam menyampaikan SPTnya. Dengan menggunakan sistem komputer, SPT yang diinput dengan menggunakan *e-filing* diyakini minim dari kesalahan. Serta dengan adanya validasi, data yang diinput juga akan jauh lebih lengkap (Direktorat Jenderal Pajak, 2012). Oleh karena itu, dengan keunggulan hasil/ *output* yang diberikan oleh *e-filing* maka semakin meyakini WPOP akan kegunaan dari *e-filing* itu sendiri.

Dengan demikian, hasil ini mendukung penelitian Venkatesh dan Davis (2000); Venkatesh dan Bala (2008); Opitz *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa kualitas hasil berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

4.5.6. Keyakinan Diri Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis keenam (H6) yaitu keyakinan diri berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh keyakinan diri terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 8.9967 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.3977. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H6) yang menyatakan keyakinan diri berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Keyakinan diri merupakan penilaian seseorang terhadap kemampuannya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan dengan tujuan

untuk mencapai kinerja yang diingikan (Bandura, 1977). Individu dengan tingkat keyakinan diri yang rendah akan merusak motivasi melalui perasaan bahwa mereka tidak mampu menyelesaikan tugas tersebut, sebelum tugas tersebut dicobanya (Davis, 1989). Pengguna yang memiliki pengalaman mengoperasikan sistem, akan memudahkannya ketika dihadapkan dengan sistem baru, meski tidak adanya bantuan dari orang disekitarnya (Suki dan Ramayah, 2010).

Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa WPOP merasa mampu untuk mengoperasikan *e-filing* karena sistem *e-filing* mudah untuk dioperasikan. Selain itu, kemudahan penggunaan *e-filing* juga dikarenakan adanya pengalaman WPOP dalam mengoperasikan sistem yang sejenis. Wang (2002) mengungkapkan bahwa dengan adanya keyakinan diri dalam diri WPOP dan didukung adanya upaya eksternal (pemerintah ataupun DJP) dalam meningkatkan keyakinan diri itu sendiri, seperti memberikan pelatihan kursus, maka akan menimbulkan keyakinan akan kemudahan penggunaan *e-filing* bagi WPOP.

Beberapa responden dalam penelitian ini memberikan masukan akan perlunya pelatihan dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini didasarkan pada tingkat pemahaman perpajakan masing – masing WPOP yang berbeda. Sehingga beberapa WPOP masih mengalami kesulitan ketika menggunakan *e-filing*. Dengan diberikannya pelatihan dari DJP, diharapkan mampu meningkatkan keyakinan diri WPOP terhadap penggunaan *e-filing* dan dapat mempermudah penggunaan *e-filing* itu sendiri.

4.5.7. Kecemasan Berpengaruh Negatif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) yaitu kecemasan berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh kecemasan terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 0.7058 yang lebih kecil dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* negatif (β) yaitu sebesar 0.0148. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh (H7) yang menyatakan kecemasan berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* **tidak didukung atau tidak terbukti oleh data.**

Kecemasan berkaitan dengan psikologis manusia yang takut atau enggan ketika berpikir bahwa dia kemungkinan akan menggunakan suatu teknologi (Venkatesh dan Bala, 2008). Kecemasan merupakan kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir, cemas atau ketakutan mengenai penggunaan teknologi dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman, 1989). Venkatesh (2000) mengungkapkan bahwa kecemasan terhadap teknologi (*e-filing*), mempunya pengaruh negatif terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi ataus sistem informasi. Jika seseorang telah percaya bahwa saat dirinya menggunakan suatu teknologi akan meningkat kinerja pekerjaannya dan bebas dari usaha, maka ia tidak akan merasa takut menggunakan teknologi tersebut (Hartono, 2007).

Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa WPOP memiliki tingkat kecemasan yang rendah dalam menggunakan *e-filing*, sehingga *e-filing* akan mudah

digunakan. Venkatesh dan Bala (2008) mengungkapkan bahwa seiring dengan pengalaman pengguna terhadap sistem atau teknologi, maka akan mengurangi tingkat kecemasan ketika dihadapkan dengan sistem yang baru. Tidak adanya kecemasan dari WPOP dalam menggunakan sistem *e-filing* ini mugkin dikarenakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah para pekerja (PNS dan Karyawan), yang sudah berpengalaman menggunakan *e-filing* lebih dari 1 tahun.

Hartono (2007) mengungkapkan jika WPOP telah percaya bahwa saat dirinya menggunakan *e-filing* akan mempermudah proses penyampaian SPT, maka WPOP tersebut tidak akan merasa cemas/ takut untuk menggunakan *e-filing*. Hasil ini mendukung penelitian Wibowo dan Tambotoh (2015); Kessuman dan Suardhika (2016) dan Tanamaah dan Rehatta (2015) yang menemukan bahwa kecemasan berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

4.5.8. Kondisi yang Memfasilitasi Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis kedelapan (H8) yaitu kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 2.4511 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.1106. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedelapan (H8) yang menyatakan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif

terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Kondisi yang memfasilitas didefinisikan sebagai tingkatan kepercayaan atau persepsi individu manusia bahwa ada infrastruktur atau hal lain yang ada untuk mendukung penggunaan sebuah informasi (Venkatesh dan Bala, 2008). Perilaku tidak dapat terjadi jika kondisi objektif dalam lingkungan menghalanginya (Triandis, 1980). Adanya sumber daya yang mendukung penggunaan *e-filing* seperti komputer, laptop, *smartphone* yang didukung dengan tersedianya koneksi internet, maka dapat menjadi salah satu alasan kemudahan dalam penggunaan *e-filing*. Selain itu, tersedianya tutorial bagaimana cara mengoperasikan sistem *e-filing* dan layanan *helpdesk* yang dapat dimanfaatkan WPOP ketika mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem *e-filing* juga akan memberikan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan sistem *e-filing*. Dengan adanya sumber daya tersebut, maka akan membuat suatu sistem terasa mudah untuk digunakan.

4.5.9. Persepsi Kesenangan Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis kesembilan (H9) yaitu persepsi kesenangan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh persepsi kesenagan terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 13.0009 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.478. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis

kesembilan (H9) yang menyatakan persepsi kesenangan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Persepsi kesenangan merupakan persepsi dimana kegiatan menggunakan sebuah sistem informasi dipersepsikan akan menyenangkan, terlepas dari kinerja yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi (Venkatesh dan Bala, 2008). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa WPOP merasa senang atau nyaman ketika menggunakan *e-filing*. Hal ini mungkin dikarenakan adanya kemudahan yang diberikan oleh *e-filing*, salah satunya yaitu *e-filing* dapat diakses dimana saja dan kapan saja (24 x 7) serta mampu mengefisiensikan waktu, tenaga dan biaya jika dibanding harus melapor SPT secara manual. Selain itu, menggunakan sistem *e-filing* juga merupakan kegiatan positif, yang mana dapat mengurangi penggunaan kertas, sehingga secara tidak langsung WPOP turut menjaga kelestarian lingkungan.

Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotoh (2015); Chin dan Ahmad (2015) yang mengungkapkan bahwa semakin WPOP menikmati penggunaan *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*.

4.5.10. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis kesepuluh (H10) yaitu persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Hal

ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap persepsi kegunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 5.5474 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.2584. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kesepuluh (H10) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Davis (1989) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). Hartono (2007) mengungkapkan jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan, maka orang tersebut akan menggunakannya. Kemudahan yang dapat dirasakan inilah mempengaruhi WPOP dalam persepsi terhadap manfaat *e-filing* karena pelaporan SPT dapat dilakukan dengan sewaktu-waktu tanpa harus datang ke kantor KPP. WPOP yang merasakan kemudahan penggunakan *e-filing* akan memberikan respon positif dan menyukai sistem *e-filing*. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Widjana dan Rachmat (2011); Harsono dan Handayani (2016); Sasanti *et al*. (2015) yang mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.

4.5.11. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis kesebelas (H11) yaitu persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*. Hal ini

dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap niat penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 16.3039 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.5954. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kesebelas (H11) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Hartono (2007) mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seorang beranggapan bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan, maka akan mendorong niat mereka untuk menggunakannya. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Desmayanti, 2012). Azmi dan Bee (2010) mengungkapkan bahwa dengan tersedianya tutorial bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing,* maka akan mempermudah penggunaan sistem, sehingga akan meningkatkan niat WPOP untuk menggunakannya. Beberapa dari responden dalam penelitian ini juga menyebutkan, jika adanya tutorial atau modul penggunaan *e-filing* dari DJP ataupun dari pihak pemberi kerja (perusahaan/ instansi), maka akan mempermudah mereka dalam

menggunakan *e-filing* tersebut, sehingga akan meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakannya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah *e-filing* untuk digunakan, maka semakin tinggi pula niat WPOP untuk menggunakannya. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010); Desmayanti (2012); Dewi (2009); Tallaha *et al.* (2014) yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*.

4.5.12. Persepsi Kegunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis keduabelas (H12) yaitu persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap niat penggunaan *e-filing* memiliki nilai *t-values* sebesar 7.8148 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.3802. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keduabelas (H12) yang menyatakan persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Orang yang menggunakan teknologi informasi karena mempunyai keyakinan bahwa prestasi dan kinerja akan meningkat. Jika seseorang merasa percaya bahwa

sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *productivity* (produktivitas), *job performance atau effectiveness* (kinerja tugas atau efektivitas), *importance to job* (pentingnya bagi tugas), dan *overall usefulness* (kebermanfaatan secara keseluruhan) (Davis, 1989). Thompson *et al*. (1991) juga menyatakan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi, jika orang tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan (*usefulness*) yang baik atas kegunaannya.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa semakin WPOP meyakini bahwa *e-filing* dirasakan kegunaannya, maka semakin tinggi pula niatan mereka untuk menggunakannya. Tujuan disediakannya sistem *e-filing* adalah untuk mempermudah WPOP dalam menyampaikan SPT tahunannya. WPOP tidak perlu lagi mengantri atau melapor SPT tahunan ke KPP, sehingga dapat mengefesiensikan waktu, tenaga dan biaya ketimbang harus melapor SPT secara manual. Dengan adanya kegunaan atau manfaat dari *e-filing* inilah yang membuat WPOP berkeinginan untuk menggunakannya.

4.5.13. Niat Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Pengadopsian *E-Filing*

Hasil pengujian hipotesis ketigabelas (H13) yaitu niat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap pengadopsian *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 4.13, yang mana pengaruh niat penggunaan *e-filing* terhadap pengadopsian *e-filing*

memiliki nilai *t-values* sebesar 49.1211 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1.96 (alpha 5%), dan memiliki nilai *path coefficient* (β) yaitu sebesar 0.8172. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketigabelas (H13) yang menyatakan niat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap pengadopsian *e-filing* **didukung atau terbukti oleh data.**

Niat penggunaan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behaviour*) jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya (Hartono, 2007). Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Hartono, 2007).

Thompson *et al.* (1991) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan niat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya atau dengan kata lain adanya imbalan di masa depan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi niat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi niat WPOP untuk menggunakan *e-filing* maka akan mendorong mereka untuk menggunakannya secara nyata. Seseorang akan puas menggunakan *e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah untuk dioperasikan dan mendatangkan manfaat bagi mereka, yang dapat dilihat dari kondisi nyata penggunaan. Penggunaan nyata dari *e-filing* dapat dilihat dari terus meningkatnya pengguna atau

pelaporan SPT melalui *e-filing* beberapa tahun terakhir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa WPOP mulai beralih menggunakan *e-filing*, karena mereka menemukan adanya manfaat serta kemudahan dalam menggunakan *e-filing*.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mendorong WPOP untuk menggunakan *e-filing*. Faktor – faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah norma subjektif, citra, kualitas hasil, keyakinan diri, kecemasan, kondisi yang memfasilitasi, persepsi kesenangan, kegunaan *e-filing*, kemudahan penggunaan *e-filing* dan niat penggunaan *e-filing*. Sampel dalam penelitian ini merupakan WPOP yang berprofesi sebagai ASN/ PNS dan Karyawan (Swasta/BUMN). Berikut kesimpulan dari hasil penelitian ini:

1. Norma subjektif terbukti berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing* dan niat penggunaan *e-filing*. Dengan adanya dorongan dari orang disekitar pengguna untuk menggunakan *e-filing*, maka akan meyakini pengguna akan manfaat dari *e-filing*, sehingga menimbulkan niat untuk menggunakan *e-filing*. Selain itu, norma subjektif juga berpengaruh positif terhadap citra. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya kebijakan atau dorongan untuk menggunakan sistem, maka akan membentuk citra pengguna.
2. Citra berpengaruh negatif terhadap kegunaan *e-filing*. Hal ini mengindikasikan bahwa jika suatu sistem dirasakan kegunaan atau manfaatnya, maka citra/ *image* yang akan terbentuk ketika menggunakan *e-filing* tidak menjadi tolak ukur WPOP.
3. Kualitas hasil bepengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing*. Suatu sistem akan dirasakn kegunaan jika mampu memberikan *output* yang baik bagi

penggunannya. *E-filing* merupakan suatu sistem yang disediakan DJP untuk mempermudah WPOP dalam menyampaikan SPT. Sehingga dengan adanya *e-filing* ini akan lebih mempermudah dan mempercepat proses penyampaian SPT serta SPT yang disampaikan jauh lebih valid dikarenakan sudah menggunakan sistem komputer.

4. Keyakinan diri berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*. Dengan adanya keyakinan diri dari WPOP bahwa mereka mampu untuk menggunakan *e-filing* dengan menfaatkan petunjuk cara penggunaannya, maka akan memberikan dampak positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*.
5. Kecemasan berpengaruh negatif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*. Jika pengguna merasa takut atau cemas ketika dihadapkan pada suatu teknologi, maka akan menyulitkan pengguna untuk menjalankan teknologi tersebut. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa WPOP tidak memiliki kecemasan atau ketakutan terhadap sistem *e-filing*, sehingga akan mempermudah mereka untuk mengoperasikan sistem tersebut.
6. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*. Dengan adanya fasilitas pendukung seperti tersedianya tutorial atau modul penggunaan *e-filing,* maka akan mempermudah pengguna untuk mengoperasikan *e-filing*.
7. Persepsi kesenangan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*. *E-filing* merupakan sistem berbasis *online* yang dapat diakses oleh pengguna dimana pun dan kapan pun (24x7) melalui perangkat *smartphone* ataupun laptop/komputer pengguna. Sehingga memberikan rasa senang dan

nyaman bagi pengguna karena akan lebih mempermudah mereka untuk menyampaikan SPT, tanpa perlu repot datang ke KPP untuk menyampaikannya.

8. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing* dan niat penggunaan *e-filing*. WPOP berniat untuk menggunakan *e-filing* karena mereka merasa menggunakan *e-filing* itu mudah. Kemudahan yang dirasakan inilah yang mempengaruhi WPOP terhadap manfaat atau kegunaan *e-filing*.
9. Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*. Semakin *e-filing* berguna bagi WPOP, maka WPOP akan berniat untuk menggunakan *e-filing* tersebut.
10. Niat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap pengadopsian *e-filing*. semakin tinggi niat WPOP untuk menggunakan *e-filing* maka akan mendorong mereka untuk menggunakannya secara nyata. WPOP akan puas menggunakan *e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah untuk dioperasikan dan mendatangkan manfaat bagi mereka, yang dapat dilihat dari kondisi nyata penggunaan.

5.2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi baru bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan sistem/ teknologi. Selain itu, dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal pemahaman yang terkait dengan apa – apa saja yang menjadi faktor penentu penggunaan sistem *e-filing*. Sehingga dapat dijadikan rujukan kepada DJP selaku pihak penyelenggara sistem ini untuk memahami faktor kunci sukses dalam pengimplementasian *e-filing* ini dan menjadi baha pertimbangan juga untuk terus meningkatkan kualitas dari fungsi sistem serta mengevaluasi tingkat keberhasilan implementasi sistem ini dari sudut pandang WPOP sebagai pengguna.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Sampel penelitian ini hanya terbatas pada WPOP yang berprofesi sebagai ASN dan karyawan saja dan dengan jumlah sampel sebanyak 127 orang, sehingga belum mewakili pengguna *e-filing* pada lingkup yang lebih luas. Teknik pengambilan data dengan menggunakan data primer melalui kuesioner dianggap belum cukup kuat untuk mengukur tingkat penerimaan sistem *e-filing*.

5.4. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini, seperti kualitas sistem *e-filing*, karena dari beberapa responden memberikan masukan terkait masih buruknya sistem *e-filing* (seperti server yang selalu *down/ overload*), dan juga dapat menambahkan variabel pemahaman perpajakan, karena tingkat pemahaman perpajakan masing – masing WPOP berbeda sehingga masih ada WPOP yang masih kurang mengerti kewajiban melaporkan SPT Tahunan dengan *e-filing*.
2. Bagi penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggabungkan TAM 3 dengan beberapa teori penerimaan teknologi lainnya, seperti DM & IS, UTAUT, dsb. Sehingga dapat membuktikan lebih jauh faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, khususnya *e-filing*.
3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu direktorat jenderal dibawah Kementerian Keuangan Indonesia, agar dapat lebih memberikan edukasi tentang cara penggunaan *e-filing*, karena dari beberapa responden memberikan masukan terkait kurangnya sosialisasi bagaimana cara penggunaan *e-filing*. Sehingga masalah kurangnya pemahaman pengguna dalam mengoperasikan *e-filing* dapat teratasi. Selain itu juga diharapkan DJP mampu meningkatkan kualitas sistem *e-filing*, karena dari beberapa responden mengeluh akan kualitas sistem DJPOnline yang sering *overload*/ *error* dimasa- masa penyampaian SPT Tahunan.

DAFTAR REFERENSI

Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use and Usage Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*, 16 (2), 227-247.

Adiguna, I. D. G. S., Yuniarta, G. A., & Sinarwati, K. N. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing. *e-journal*, 8(2).

Aderonke, A. A., & Ayo, C. K. (2010). An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria. *Journal of Internet Banking and Commerce, 15*(1), 1-13.

Ajzen, I. (1991). The Teory of Planned Behaviour, *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, 50 (2), 179 – 211.

Ajzen, I., & M. Fishbein. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Sosial Behavior*., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Amoroso, D. L. & Gardner, C. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Annuar, S., & Othman, R. (2010). Determinant of Online Tax Payment Sistem in Malaysia. *International Journal of Public Information Systems*,6 (1), 17-32.

Azmi, A, C., & Bee, N, L. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government*, 8 (1), 13 – 22.

Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84 (2), 191-215.

Beritasatu.com. (2013). Ditjen Pajak Terus Sempurnakan Layanan E-Filing. http://www.beritasatu.com/makro/154102-ditjen-pajak-terus-sempurnakan-layanan-efiling.html. (Di akses pada 25 Maret 2018).

Chan, S. C., Lu, M. T. (2002). Understanding Internet Banking Adoption and Continue Use- Behaviour: A Hongkong Perspective. *Journal of Global Infomation Management,* 12 (3), 21-43.

Chin, L. P., & Ahmad, Z. A. (2015). Perceived Enjoyment and Malaysian Consumers' Intention To Use A Single Platform E-Payment. *SHS Web of Conference*. https://doi.org/10.1051/shsconf/20151801009 . Diakses 24 Februari 2018.

Chin, W.W., & Todd, P.A. (1991). On the Usefulness, Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research : A Note of Caution. *Management Information Quartely*, 21 (3), 221-243.

Chin, W. W. (1998b). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Method for Business Research* (hal. 295–336). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. New York: McGrraw- Hill

Damayanti, T. W. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System menurut Persepsi Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Dian Ekonomi),* 10 (1), 109-128.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13 (3), 319- 340

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(4) 1111-1132.

DeLone, W.H., & Mclean, E. R. (2003). Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19 (4), 9-30.

Desmayanti, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1-12.

Dewi, R. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

Direktorat Jenderal Pajak. (2012). Belajar Pajak. http://www.pajak.go.id/content/belajar-pajak . (Di akses pada 04 des 2017)

_____. (2012). Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui *e-Filing*. http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0 . (Di akses pada 04 des 2017)

_____. (2016). E-Filing, Cara Mudah, Amat dan Cepat Lapor Pajak. http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak . (Diakses pada 04 des 2017)

_____. (2018). Manual, e-Filing atau e-Form?. http://www.pajak.go.id/article/manual-e-filing-atau-e-form. (Di akses pada 25 Maret 2018)

Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 354-365.

E-File History. (2018). Electronic Tax Filing, IRS E-File History in the US. https://www.efile.com/efile-electronic-tax-filing-history/. (Diakses pada 25 Maret 2018)

Fishbein, M, & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Fornell, C., & Larcker, D. (1989). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.

Fu, J. R., Farn, C. K., & Chao, W. P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions. *Information & Management*, 43 (1), 109-126.

Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan PLS (kedua ed.)*. Semarang: BP Undip

Hadi, S. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia

Harsono, M., & Handayani, W. P. P. (2016). Aplikasi Technologi Acceptance Model (TAM) pada Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. *Jurnal Economia,* 12 (1), 13-22.

Hartono, J. (2007). *Sistem informasi keperilakuan.* Yogyakarta: Penerbit Andi

_____. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada

Home Tax Service. (2012). http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ungc/unpan038069.pdf. (Diakses pada 25 Maret 2018)

Igbaria, M., & Parasuraman, S. (1989). A Path Analytic Study of Individual Characteristic Computer Anxiety and Attitudes Toward Microcomputers. *Journal of Management*, 15 (3), 127-143.

Igbaria, M., Pasuraman, S., & Baroudi, J. J. (1996). A Motivational Model of Microcomputer Usage. *Journal of Management Information Systems*, 13 (1), 127-143.

Jankeeparsad, R. W., Jankeeparsad, T. R., & Nienaber, G. (2015). Acceptance of The Electronic Method of Filing Tax Returns by South African Taxpayers: An Exploratory Study. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 9 (1), 120-136.

Jap, T. (2017). The Technology Acceptance Model of Online Games in Indonesian Adolescents. *Makara Hubs-Asia,* 21(1), 24-31

Jeffrey, D.A. (2015). Testing The Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) with The Inclusion of Change Fatigue and Overload, In The Context of Faculty from Seventh-Day Adventist Universities: A Revised Model. *Disertasi*. Andrew Univeristy.

Jogiyanto, A. W. (2009). *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE

Kesumman, P. M., & Suardhika, I. M. S. (2016). Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pegawai pada Satuan Kerja Perangkat Daerah**.** *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana,* 15(2), 1115-1144.

Khan, E. A. (2015). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan ERP SAP pada Tenaga Kependidikan Universitas Islam Indonesia. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia

Kusuma, D.H., & Puspaningsih, A. (2014). Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sistem SAP Dengan Menggunakan Model UTAUT. *Aplikasi Bisnis,* 15 (9).

Kompas.com. (2018). 10,59 Juta SPT Masuk, 80 Persen Melalui E-Filing. https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/101100226/10-59-juta-spt-masuk-80-persen-melalui-e-filing. (Diakses 31 Maret 2018).

Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. (P. P. Harto, Ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. (2017). Statistik Perkhidmatan Dalam Talian LHDNM. http://www.hasil.gov.my/bt_goindex.php?bt_kump=11&bt_skum=1&bt_posi=1&bt_unit=2&bt_sequ=2017. (Diakses pada 25 Maret 2018)

Lu, C. T., Huang, S. Y. & Lo, P. Y. (2010). An Empirical Study of Online Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4 (5), 800- 810.

Manly, T.S., Thomas, D.W., & Ristema, C. M. (2005). Attracting Non Filers Through Amnesty Programmes. *Journal of American Taxation Association*, 27,75-95.

Meiranto, W. (2012). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Pembayaran Elektronik Bergerak Dengan Menggunakan Model UTAUT." Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol. 1 No. 1, 50 – 60.

Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perception of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2 (3), 192-222.

Mouakket, S. (2009). Investigating the Factors Influencing Customers Adoption of Online Banking in the United Arab Emirates. *Journal of International Technology and Information Management*, 18 (3), 361-384.

Novarina, A. I. (2005). Implementasi Electronic Filing System (e-filing) dalam Proses Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. *Thesis*. Universitas Diponegoro.

Opitz, N., Langkau, T. F., Schmidt, N. S., & Kolbe, L. M. (2012). Technology Acceptance of Cloud Computing: Empirical Evidence from German IT Departments. *Hawaii International Conference on System Sciences*. http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/HICSS.2012.557. Diakses 01 Maret 2018.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 01/PJ/2016 tentang *Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan*.

_____ Nomor PER-1/PJ/2014 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS Secara e-filing Melalui website Direktorat Jenderal Pajak*.

_____Nomor PER-39/PJ/2011 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS secara e-filing Melalui website Direktorat Jenderal Pajak*.

_____Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik*.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 243/PMK.03/2014 tentang *Surat Pemberitahuan (SPT)*.

Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnila, S. (2004). Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research,* 14(3), 224-235.

Pramana, G. W. J. (2017). Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6 (9), 1-15.

Pramudi, C.A., Ashari, A., & Selo. (2013). Analisis Penerimaan Pengguna BSE dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* di Kabupaten Kulon Progo. *JNTETI*, 2 (2), 15-23.

Rahayu, S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi,* 1 (2), 119-138

Riduwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabet

Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences* (2 ed.). New York: Holt Rinehart & Winston.

Rose, J., & Fogarty, G. (2006). Determinants of Perceived Usefulness and Perceived Ease Of Use In The Technology Acceptance Model: Senior Consumers Adoption Of Self-Servive Banking Technologies. *Academy of World Business, Marketing & Management Development*, 2(10), 122-129.

Rusu, R. F., & Shen, K. N. (2011). An Empirical Study on E-Banking Acceptance in the United Arab Emirates (UAE). *Journal of Electronic Banking Systems*, 1-9.

Sadjiarto, A & Lie, I. (2013). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 3 (2), 1-15.

Sago, B. (2013). Factors Influencing Social Media Adoption and Frequency of Use: An Examination of Facebook, Twitter, Pinterest and Google+. *International Journal of Business and Commerce*, 3(1), 1-14.

Santi, A. N. (2011). Analisis Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang). (Online) (http://www.undip. ac.id, diakses 28 November 2017).

Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2015). Understanding the Effect of Demographic and Personality Traits on the E-filing Continuance Usage Intention in Malaysia. *Global Business Review*, 16(1), 1-20.

Sasanti, I. Y., Tanaamah, A. R., & Wowor, A. D. (2015). Analisis Penerimaan Layanan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) 2 di KPP Pratama Surakarta. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan*.

Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of Information Success. *Information System Research*, 8 (3).

Seddon, P. B., & Kiew, M.Y. (1994). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, 4 (1), 99-110.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business*. New Jersey: John Wiley & Sons

Suhayadi & Purwanto, S.K. (2009). *Statistika untuk Keuangan Ekonomi dan Modern*. Jakarta: Salemba Empat

Suki, M.N., & Ramayah, T. (2010). User acceptance of the E-government services in Malaysia: Structural equation modelling approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and* Management, 5, 395-413.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang *Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisia Republik Indonesia melalui e-filing*.

Susanti, R. (2016). Evaluasi Manajemen Komunikasi dalam Penerapan Electronic Filing (E-Filing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda. *E-Journal*, 4(3), 359-373.

Susanto, N.A. (2011). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E- Filing Direktorat Jenderal Pajak. *Skripsi*. Universitas Indonesia.

Tallaha, A. M., Shukor, Z.A., & Hassan, N. S. A. (2014). Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters. *Jurnal Pengurusan*, 40, 91-101.

Tanamaah, A.R., & Rehatta, D.C.Z. (2015). Evaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Research Information System pada Universitas Kristen Satya Wacana Menggunakan Technology Acceptance Model 3 (TAM 3).

http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/6239/2/T1_682010040_Full%20text.pdf. (Di akses 25 Maret 2018).

Thompson, R. L., Haggins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15 (1), 125-143.

Triandis, H.C. (1980). *Values, Attitudes and Interpersonal Behaviour, Nebraska Symposium on Motivation 1979: Belives, Attitude and Values*. University of Nebraska Press, Lincoln. NE

Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*

Utami, A. P., & Osesoga, M.S. (2017). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berdomisili di Kota Tangerang). *Ultima Accounting*, 9(2), 15- 32

Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, 11 (4), 342-365.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decisions Sciences*, 39 (2), 273-315

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model; Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), 186 – 204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G.B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478

Wang, Y.S. (2002). The Adoption of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study', *Government Information Quarterly*. 20 (4), 333-352.

Wang, Y. S., Wang, Y. M., Lin, H. H., & Tang, T. I. (2003). Determinants of user acceptance of internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.

Wexler, J. (2001). Why Computer Users Accept New Systems?. *MIT Sloan Management Review*. https://sloanreview.mit.edu/article/information-technology-why-computer-users-accept-new-systems/. Diakses 05 Januari 2018.

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.

Wibowo, B. S., & Tambotoh J.J.C. (2015). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model 3 Pada Aplikasi Data Pokok Pendidikan Dasar. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*. UKSW. Salatiga

Wicaksono, A.P., Urumsah, D., & Nugroho, G. (2017). Kinerja Individu Sebagai Dampak Penerimaan Teknologi: Pendekatan Model UTAUT. *Jurnal Ilmiah Akuntansi,* 2 (1), 35- 52.

Widjana, M. A., & Rachmat, B. (2011). Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura,* 14(2), 161-174.

Yunanto, R. (2015). Analisis Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Penerapan E-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma.

Zerlina, T., Wahyuni, M. A., & Purnamawati, I. G. A. (2017). Persepsi Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kewajiban Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja). *E-Journal* , 8(2).

LAMPIRAN

Lampiran 2. Tabulasi Data

NS1	NS2	NS3	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	KH1	KH2	KH3	KH4	KD1	KD2	KC1	KC2	KC3	KC4	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KS1	KS2	KS3	KG1	KG2	KG3	KG4	KG5	KP1	KP2	KP3	KP4	NE1	NE2	NE3	NE4	NE5	PE1	PE2	PE3	PE4
6	2	5	6	5	5	6	6	2	3	6	6	5	5	5	2	2	2	2	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6
6	6	6	3	3	4	3	5	5	5	4	5	6	4	4	3	4	2	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	4	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6
6	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	6	6	2	1	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	4	5	3	3	5	5	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	6	2	2	2	2	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	6	6	5	4	4	2	2	2	2	5	4	3	3	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	4	6	5	6	5	5	6	6	6
6	6	6	2	3	1	1	4	2	5	3	6	5	5	5	1	3	2	1	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6
6	6	4	4	4	2	2	5	2	4	6	5	6	3	5	2	2	2	2	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6
6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	1	4	1	1	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	6	4	4	4	4	4	5	5	5	6	4	4	2	2	3	2	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	2	2	2	2	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	6	5	2	2	2	2	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	4	3	3	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6
5	3	5	5	5	3	2	2	4	5	5	5	5	4	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	2	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	4	3	1	2	2	2	1	1	1	1	6	5	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	6	5	5
6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	4	2	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	4	5	5	5	2	2	4	4	5	5	6	5	5	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	2	4	5	5	3	4	3	6	6	6	6	6	4	2	2	2	2	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	4	6	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	6	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	5	6	5	5
4	3	4	2	2	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3
5	5	6	2	2	3	2	2	2	4	4	5	5	4	6	1	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5
5	5	6	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	6	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
6	6	6	5	5	4	3	3	4	6	6	6	6	5	5	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	2	5	5	4	2	2	4	4	5	6	6	5	6	5	2	1	2	2	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
6	3	6	2	2	3	3	4	4	6	6	6	6	6	6	2	2	2	1	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5
5	2	5	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	6	6	2	3	1	1	4	2	5	3	6	5	5	5	1	3	2	1	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	6	6	5	4	4	2	2	2	2	5	4	3	3	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	6	5	4	6	5	5	5	5	6	6	6
5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	6	4	2	3	3	6	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	4	3	4	2	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	2	6	1	1	1	1	1	5	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	5	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	1	1	1	2	4	1	2	6	6	6	1	5	2	6	4	4	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	6	6	6
6	5	6	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
5	1	3	1	2	3	1	2	1	3	4	4	4	4	5	6	6	5	1	5	5	5	6	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

4	2	5	5	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	4	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3	5	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	6	2	6	6	6	4	4	5	5	6	6	2	2	2	2	5	4	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
5	3	3	4	4	3	2	5	5	6	6	4	6	5	5	3	4	4	2	6	5	4	4	5	3	4	5	6	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6
6	6	6	2	5	2	1	5	6	2	5	6	5	6	6	2	2	1	1	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5
6	2	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6
6	1	1	4	4	3	2	3	5	4	4	5	3	5	6	5	5	4	3	6	5	3	2	6	6	6	6	6	6	6	2	4	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6
5	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	5	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	2	6	6	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	6	6	4	6	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	6	5	2	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	4	5	4	5	5	6	4	6	6	6	4	6	6	6
4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	2	2	2	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	3	4	2	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
6	5	6	4	4	6	4	4	4	5	6	6	6	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	6	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	2	5	3	3	1	1	4	3	6	5	6	4	4	5	6	6	6	1	2	2	3	3	3	5	3	6	6	6	4	6	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	3	2	2	2	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
5	2	6	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	2	3	2	3	3	3	5	5	6	6	5	5	2	2	1	2	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
3	3	3	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	2	2	2	3	3	5	6	6	6	5	5	1	1	1	1	5	5	4	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
5	5	5	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	6	3	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
5	5	5	1	1	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6
6	6	6	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	2	2	2	3	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6
5	5	5	1	2	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	2	2	1	3	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6
5	5	5	3	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	3	4	4	5	5	4	6	6	5	5	5	6	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
6	5	6	4	5	2	1	5	5	3	5	5	5	6	5	2	2	2	2	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	4	5	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	3	5	2	5	5	4	6	4	6	6	5	6	5	3	2	1	3	1	5	6	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	6
3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	5	4	4	3	2	5	5	6	6	6	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	2	3	3
5	5	6	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	6	4	2	2	2	2	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6
5	6	6	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	6	6	3	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	6	4	3	3	2	4	4	2	3	5	4	5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	2	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
6	3	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	4	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	2	2	2	1	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	4	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6
5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	2	5	4	2	4	4	5	5	5	5	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	6	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6
5	2	3	4	4	5	1	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
6	5	6	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	2	3	3	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6
6	4	6	6	6	6	4	6	6	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	4	6	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	6	5	2	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6
6	5	6	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	2	4	2	2	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
6	5	6	2	5	4	2	4	4	5	5	5	5	6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	3	6	5	5	6	4	4	5	5	4	6	5	5	5	1	2	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	5	6	5
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	2	2	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	6	5	2	2	2	2	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	2	5	5	2	2	2	2	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	2	2	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

Kuesioner

Faktor - Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Sistem E-Filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi)

Kepada Yth

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya mahasiswi Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian ilmiah untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian pendidikan. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan rendah hati saya mohon kesediaan waktu dari Bapak/ Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul **"Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Sistem E-Filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi)".**

Saya menyusun kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan- pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i, khususnya berkenaan dengan *e-filing*. Saya sangat menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berharga dan terbatas. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menentukan keberhasilan dari penelitian saya ini. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiannya. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Jika ada pertanyaan terkait dengan kuesioner ini, anda dapat menghubungi peneliti di +62 823 231666 83 (email: nandaladepi@gmail.com)

Hormat saya,

Nanda Ladepi, SE.

Kuesioner Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Sistem E-Filing

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi)

Tujuan utama dari kuesioner ini adalah untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Kuesioner ini terdiri dari 2 (dua) bagian. Satu bagian pertama berisi tentang profil responden, sedangkan bagian selanjutnya berisi tentang aspek – aspek pengaruh untuk mengadopsi sistem *e-filing*.

Silahkan jawab pernyataan – pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda cek (√) pada tempat yang tersedia (□) untuk jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

Untuk jawaban bagian 2 silahkan menggunakan skala sebagai berikut:

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan dibawah ini. Silahkan menggunakan skala di atas

KUESIONER

BAGIAN 1: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk: Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberi tanda centang (√) pada kolom yang sesuai.

1. Nama : ..... (boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin ☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia ☐ ≤ 20 Tahun ☐ 41 – 50 Tahun
   ☐ 21 – 30 Tahun ☐ 51 – 60 Tahun
   ☐ 31 – 40 Tahun ☐ ≥ 61 Tahun
4. Pendidikan Terakhir ☐ SMA ☐ S2
   ☐ Diploma ☐ S3
   ☐ S1 ☐ Lain – Lain (sebutkan) _____

   Profesi ☐ PNS/ ASN
   ☐ Karyawan Swasta/ BUMN
5. Pengalaman menggunakan *e-filing* ☐ < 1 Tahun
   ☐ 1 - 3 Tahun
   ☐ > 3 – 5 Tahun
   ☐ > 5 Tahun

BAGIAN 2: ITEM PERNYATAAN

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap pernyataan – pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap penggunaan *e-Filing*.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan di bawah ini. Silahkan menggunakan skala di atas

	CITRA (CT)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Dengan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak akan membuat diri saya terlihat lebih berkelas dibandingkan dengan yang belum menggunakannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Rekan – rekan saya merasa bangga telah menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya merasa malu jika tidak menyampaikan SPT dengan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Di tempat kerja saya, orang yang menggunakan *e-filing* dianggap memiliki simbol status	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT dapat menjadikan saya terlihat mahir dalam memanfaatkan teknologi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	Pengguna *e-filing* akan terlihat lebih mengikuti trend dibandingkan orang yang belum menggunakan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	KUALITAS HASIL (KH)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Karena adanya validasi, hasil pelaporan SPT melalui *e-filing* minim dari kesalahan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Pelaporan SPT yang dihasilkan dari penggunaan sistem *e-filing* sangat baik dan akurat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan menyampaikannya secara manual	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Hasil SPT yang disampaikan melalui *e-filing* sangat baik dan akurat, sehingga mempermudah proses pengadministrasian pajak saya.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap pernyataan – pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap penggunaan *e-Filing*.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan dibawah ini. Silahkan menggunakan skala diatas

	KECEMASAN PENGGUNAAN E-FILING (KC)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Saya merasa khawatir saat menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajak saya.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya khawatir jika menekan tombol yang salah saat menggunakan sistem *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya ragu-ragu untuk menggunakan sistem *e-filing* karena khawatir tidak dapat mengoreksi kesalahannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya merasa khawatir menggunakan sistem *e-filing* karena saya merasa belum memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	NORMA SUBJEKTIF (NS)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Direktorat Jenderal Pajak mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Teman saya mendorong saya untuk menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Perusahaan/ Instansi tempat saya bekerja mendorong penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	KEYAKINAN DIRI (KD)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Saya sepenuhnya yakin dapat mengoperasikan sistem *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya mampu menggunakan *e-filing* jika tersedia petunjuk cara penggunaannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap pernyataan – pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap penggunaan *e-Filing*.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan dibawah ini. Silahkan menggunakan skala diatas

	KONDISI YANG MEMFASILITASI (KM)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Tersedianya sumber daya (fasilitas) yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misalnya: laptop/ komputer, jaringan internet, dll)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Tersedia tutorial cara menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	DJP menyediakan *helpdesk* yang dapat membantu mengatasi kesulitan dalam menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	DJP memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* (misal: tahu menggunakan komputer, tahu menggunakan internet)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	PERSEPSI KESENANGAN (KS)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Saya menemukan kenyamanan ketika menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Menggunakan *e-filing* adalah kegiatan positif	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya senang menggunakan *e-filing* karena dapat mempermudah saya dalam menyampaikan SPT	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap pernyataan – pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap penggunaan *e-Filing*.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan dibawah ini. Silahkan menggunakan skala diatas

	PERSEPSI KEGUNAAN E-FILING (KG)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Dengan menggunakan *e-filing* akan mempercepat proses penyampaian SPT saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Sistem *e-filing* bermanfaat bagi saya dalam pelaporan pajak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	*E-filing* dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien (segi waktu, tenaga maupun biaya)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Dengan menggunaan *e-filing*, perhitungan pajak lebih akurat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Penggunaan *e-filing* dapat memperkecil kesalahan pelaporan pajak saya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN E-FILING (KP)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Saya merasa sistem *e-filing* sangat fleksibel untuk digunakan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Fitur/ tampilan yang ada di *e-filing* jelas dan mudah dimengerti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya merasa sistem *e-filing* merupakan sistem yang mudah untuk dioperasikan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Langkah – langkah penggunaan *e-filing* dapat saya pahami dengan mudah	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Petunjuk: Berilah penilaian Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap pernyataan – pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Saudara/ i terhadap penggunaan *e-Filing*.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan – pernyataan dibawah ini. Silahkan menggunakan skala diatas

	NIAT PENGGUNAAN E-FILING (NE)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Jika saya dapat mengakses *e-filing*, saya berniat untuk menggunakannya	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Kemudahan dalam mengakses website DJP, membuat saya akan menggunakan sistem *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya memilih sistem *e-filing* sebagai prioritas pertama dalam penyampaian SPT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya ingin menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SP di masa yang akan datang	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Kepercayaan saya bahwa *e-filing* akan mendatangkan manfaat bagi saya, mendorong niat saya untuk menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	PENGADOPSIAN E-FILING (PE)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	Saya merasa puas dalam menggunakan *e-filing*	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya menggunakan *e-filing* untuk penyampaian SPT Tahun Pajak 2017	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya akan terus menggunakan *e-filing* dimasa depan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya lebih memilih menggunakan *e-filing* daripada SPT secara manual	☐	☐	☐	☐	☐	☐