DETERMINAN FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING

Jurnal

Diajukan oleh:

Nanda Ladepi

15919038

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

Agustus 2018

DETERMINAN FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENERIMAAN SISTEM E-FILING

Nanda Ladepi
Universitas Islam Indonesia
nandaladepi@gmail.com

Dekar Urumsah
Universitas Islam Indonesa
dekar.urumsah@uii.ac.id

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 employee. 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*

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang cukup pesat, dimana kemajuan teknologi ini memberi kemudahan dalam melaksanakan berbagai aktivitas. Teknologi sudah banyak diterapkan di berbagai instansi dan para pelaku bisnis, tidak terkecuali oleh instansi pemerintahan, salah satunya oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pembaharuan salah satunya modernisasi pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia dengan maksud untuk memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sebelum adanya sistem administrasi perpajakan modern, dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos, yang tentu dirasakan kurang efektif dan kurang praktis. Oleh karena itu, DJP berupaya untuk melakukan pembaharuan sistem agar kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara online (Lie dan Sadjiarto, 2013). Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal pengggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik yaitu *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 untuk Wajib Pajak, sehingga WPOP dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja selama terkoneksi dengan internet (Adiguna, *et al.* 2017).

Sistem *e-filing* pertama kali diluncurkan pada tahun 2012. Semenjak pertama diluncurkan sampai saat ini, jumlah penerimaan SPT melalui *e-filing* terus mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penerimaan SPT PPh OP

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 di atas disajikan 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. Disisi lain, jumlah SPT yang diterima secara manual terus mengalami penurunan. Meski mengalami penurunan, penerapan sistem ini dianggap belum optimal karena masih banyaknya WPOP yang melaporkan SPT secara manual. Masih adanya WPOP yang melaporkan SPT secara manual mungkin dikarenakan wajib pajak masih belum mengerti dalam menggunakan *e-filing* (Saputra, 2014). Tingkat kesuksesan pengimplementasian sistem *e-filing* bergantung pada WPOP sebagai pengguna (Andriani *et al*. 2017). Penerimaan sistem *e-filing* oleh WPOP pastinya dipengaruhi oleh beberapa faktor. 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 (Davis, 1989) telah banyak digunakan di berbagai penelitian untuk meneliti faktor penggunaan 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).

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* telah dilakukan oleh Lie dan Sadjiarto (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 Lie dan Sadjiarto (2013) menggunakan TAM (Davis, 1989) sebagai landasan teori pengembangan model. Sasanti *et al.* (2015) menggunakan TAM 2, yang merupakan pengembangan dari TAM dengan menambahkan 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.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model

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 informasi 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).

Pada tahun 2000, Venkatesh dan Davis mengembangkan teori TAM 2 untuk menjelaskan lebih lanjut konstruk *perceived usefulness.* 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). 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). Pada TAM 3, terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi *perceived ease of use* yaitu, *computer self-efficacy* (CSE), *perceptions of external control* (PEC), *computer anxiety* (CANX), *computer playfulness* (CPLAY), *perceived enjoyment* (ENJ) dan *objective usability* (OU).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3) 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.

Subjective norm (NS) diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa orang yang menurutnya penting berpikir agar dia harus atau tidak harus menggunakan sistem *e-filing*, *image* (CT) diartikan sebagai persepsi WPOP bahwa penggunaan *e-filing* akan meningkatkan status sosialnya, *output quality* (KH) diartikan sebagai sejauh mana WPOP percaya bahwa sistem *e-filing* melakukan pekerjaannya dengan baik, *e-filing self-efficacy* (KD) diartikan sebagai tingkatan WPOP bahwa mereka mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan sistem *e-filing*, *perception external control* (KM) menjelaskan tingkatan kepercayaan bahwa adanya infrasturktur atau hal lain yang mendukung penggunaan sistem *e-filing*, *e-filing anxiety* (KC) berkaitan dengan psikologis WPOP yang takut atau enggan ketika berpikir bahwa dia kemungkinan akan menggunakan *e-filing*, *perceived enjoyment* (KS) merupakan persepsi WPOP dimana menggunakan *e-filing* dipersepsikan akan menyenangkan, *perceived ease of use* (KP) didefinisikan sebagai persepsi WPOP bahwa *e-filing* mudah untuk digunakan, *perceived of usefulness* (KG) menunjukkan tingkatan WPOP bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan mempermudah mereka dalam melaporkan SPT, *behavioral intention* (NE) berkaitan dengan tingkatan dimana WPOP sudah memformulasikan rencana untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing*, *e-filing adoption* (PE) adalah perilaku WPOP sebenarnya ketika menggunakan *e-filing*.

E-Filing

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 (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). SPT itu sendiri 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 (Kemenkeu, 2007).

Norma Subjektif

Menurut Hartono (2007), 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*. Venkatesh dan Bala (2008) menjelaskan secara umum bahwa pengaruh lingkungan mendorong terwujudnya niat untuk menggunakan teknologi. 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. Berdasarkan penjelasan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*

H_2: Norma subjektif berpengaruh positif terhadap citra/*image*

Persepsi Kegunaan *E-filing*

Persepsi kegunaan *(perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Venkatesh dan Bala (2008) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi kegunaan suatu sistem, yaitu norma subjektif, citra, kualitas *output* dan kemudahan penggunaan. Berdasarkan penjelasan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3: Norma subjektif berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing*

H_4: Citra berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing*

H_5: Kualitas *output* berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing*

H_6: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kegunaan *e-filing*

Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing*

Hartono (2007), mendefinisikan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Venkatesh dan Bala (2008) mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan sistem dipengaruhi adanya keyakinan diri, kondisi yang memfasilitasi dan persepsi kenyamanan. Selain itu, TAM 3 (2008) juga menjelaskan bahwa kecemasan akan mempengaruhi tingkat kemudahan penggunaan sistem. Kecemasan pengguna terhadap teknologi atau sistem, akan berdampak negatif pada kemudahan penggunaan teknologi atau sistem tersebut (Wexler, 2001). Berdasarkan penjelasan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_7: Keyakinan diri berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*

H_8: Kecemasan berpengaruh negatif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*

H_9: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*

H_{10}: Persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*

Niat Penggunaan *E-filing*

Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behaviour*) jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya (Hartono, 2007). Davis (1989) menjelaskan bahwa adanya niat sesorang untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi dipengaruhi oleh faktor kegunaan atau manfaat dari teknologi/ sistem informasi dan faktor kemudahan penggunaan teknologi/ sistem informasi. Berdasarkan penjelasan ini, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{11}: Kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*

H_{12}: Kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*

H_{13}: Niat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

METODE PENELITIAN

Metode dan Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner. Penelitian diukur menggunakan skala likert 1-6. Nilai 1 – 3 bermakna sangat tidak setuju

hingga agak tidak setuju, dan nilai 4 – 6 bermakna agak setuju hingga setuju sekali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel sumber data dan pertimbangan tertentu. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan *SmartPLS(Partial Least Square)*. Software yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 2.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *paper based* dan *online* menggunakan *google form*. Peneliti menyebar 70 kuesioner *paper based* dengan jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 65 kuesioner. Sedangkan, kuesioner secara *online* disebar sebanyak 62 dengan jumlah kuesioner yang valid 62. Sehingga, penelitian ini terdiri dari 127 data dari responden yang dapat diolah.

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Model penelitian kuantiatif dianalisa dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Model pengukuran dan model struktural merupakan dua sub-model dari analisis data yang menggunakan PLS (Campbell dan Fiske, 1959).

Tabel 2. Tahap Pengujian Model Pengukuran

Tahapan	Jenis Pengukuran	Syarat	Sumber
Uji Validitas Konvergen	• Nilai AVE • Nilai *loading* masing – masing item	> 0.5 > 0.5	Chin (1998)
Uji Validitas Diskriminan	Nilai akar kuadrat AVE	nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk	Fornell dan Lacker (1981)
Uji Reliabilitas	Nilai *Composite Reliability*	> 0.7	Chin (1998)

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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah WPOP yang berprofesi sebagai PNS/ ASN sebanyak 66 responden, dan karyawan sebanyak 61 responden. Kuesioner yang diolah dalam penelitian ini berasal dari 66 responden pria dan 61 responden wanita. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam kelompok usia antara 21 – 30 tahun, dengan tingkat persentase sebesar 54,33%. Adapun latar belakang pendidikan dari responden mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) dengan tingkat persentase sebesar 61,42%. Untuk tingkat pengalaman menggunakan *e-filing*, dalam penelitian ini mayoritas responden telah menggunakan *e-filing* selama 1 – 3 tahun dengan tingkat persentase sebesar 48,82%.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Uji Validitas Konvergen

Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE diatas 0.5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai loading > 0.5 (Chin, 1998). Dalam penelitian ini, masing – masing item pertanyaan memiliki nilai diatas 0.5 dan juga nilai AVE untuk setiap variabel memiliki nilai diatas 0.5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam variabel di penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Uji Validitas Diskriminan

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). Dalam penelitian ini, 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.

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).

Tabel 3. 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

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

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).

Evaluasi Nilai R-Square

Nilai *R-Square* menunjukkan seberapa besar variabel *independen* mampu untuk menjelaskan variabel *dependen.* Semakin besar nilai *R-Square* menunjukkan semakin besar variabel *independen* tersebut dapat menjelaskan variabel *dependen,* sehingga semakin baik persamaan struktural.

Tabel 4. Nilai R- Square

Variabel	Nilai *R-Square*
CT	0.1246
KG	0.4682
KP	0.6094
NE	0.5885
PE	0.6678

Analisis terakhir adalah uji hipotesis melalui prosedur *bootstraping*. Sebuah hubungan dapat dinyatakan signifikan dan diterima jika nilai t-statistik lebih besar dari t-tabel (t-tabel signifikansi 5% = 1,96).

Tabel 5. *Path Coefficients* dan T- *Statistics*

	Keterangan	*Path Coefficients*	T- *Statistics*	Keterangan Hipotesis
H_1	NS → NE	(+) 0.0612	3.7734	H_1 Didukung
H_2	NS → CT	(+) 0.353	10.8445	H_2 Didukung
H_3	NS → KG	(+) 0.1611	5.5536	H_3 Didukung
H_4	**CT → KG**	**(-) 0.1686**	**5.5991**	**H_4 Tidak didukung**
H_5	KH → KG	(+) 0.4411	9.188	H_5 Didukung
H_6	KP → KG	(+) 0.2584	5.5474	H_6 Didukung
H_7	KD → KP	(+) 0.3977	8.9967	H_7 Didukung
H_8	**KC→ KP**	**(-) 0.0148**	**0.7058**	**H_8 Tidak Didukung**
H_9	KM → KP	(+) 0.1106	2.4511	H_9 Didukung
H_{10}	KS→ KP	(+) 0.478	13.0009	H_{10} Didukung
H_{11}	KG → NE	(+) 0.3802	7.8148	H_{11} Didukung
H_{12}	KP → NE	(+) 0.5954	16.3039	H_{12} Didukung
H_{13}	NE → PE	(+) 0.8172	49.1211	H_{13} Didukung

Pembahasan

Dari Tabel di atas diketahui bahwa tingkat penerimaan atau pengadopsian *e-filing* dipengaruhi karena adanya niat penggunaan. Adanya niat penggunaan *e-filing* ini didukung adanya persepsi WPOP bahwa *e-filing* akan memberikan manfaat bagi mereka, *e-filing* merupakan suatu sistem yang tidak rumit untuk digunakan dan juga dikarenakan adanya dorongan dari lingkungan sosial WPOP (seperti DJP) untuk menggunakan *e-filing*, guna mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT Tahunan. Ditemukan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kegunaan yang dirasakan (KG) adalah norma subjektif (NS) , kualitas hasil (KH) dan kemudahan penggunaan (KP). Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya anjuran dari lingkungan sosial WPOP agar mengugnakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan, akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat yang diberikan sistem *e-filing*. Selain itu, adanya kualitas hasil yang baik dari penggunaan sistem *e-filing* juga akan memberikan persepsi positif WPOP terhadap manfaat *e-filing*. Selanjutnya, persepsi kemudahan memiliki hubungan dengan persepsi kemanfaatan (Venkatesh dan Bala 2008) yang artinya bahwa jika sistem *e-filing* dirasakan mudah untuk digunakan, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat *e*-filing.

Adanya pengaruh SN terhadap IMG berarti bahwa semakin WPOP meyakini bahwa anjuran dari lingkungan sosial (misalnya DJP) agar menggunakan *e-filing*, maka WPOP semakin yakin status sosialnya akan terangkat. Kemudahan penggunaan (KP) dipengaruhi oleh keyakinan diri (KD), kondisi yang memfasilitasi (KM) dan persepsi kesenangan (KS). Adanya keyakinan dari WPOP bahwa mereka mampu untuk mengoperasikan sistem *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*. Sistem *e-filing* akan terasa mudah digunakan jika didukung dengan adanya fasilitas – fasilitas pendukung, seperti adanya perangkat pendukung (komputer, laptop, *smartphone*) yang dapat digunakan untuk mengakses *e*-filing, tersedianya tutorial/ sosialiasi bagaimana cara menyampaikan SPT dengan *e-filing*, dan adanya layanan *helpdesk* yang dapat membantu WPOP ketika mengalami kesulitan dalam menginput SPT dengan *e-filing*. Dengan adanya kondisi yang memfasilitasi (KM) tersebut, maka akan menambah persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan sistem *e-filing*.

Persepsi kenyamanan/ kesenangan (KS) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan (KP). Kenyamanan/ kesenangan (KS) dengan teknologi merupakan variabel awal yang memunculkan persepsi bahwa teknologi tersebut mudah digunakan (Davis, 1989). Penggunaan *e-filing* tidak terlepas dari bagaimana sistem *e-filing* tersebut nyaman untuk digunakan sehingga WPOP akan tertarik untuk menggunakannya. Seperti yang diketahui, *e-filing* ditujukan guna mempermudah WPOP dalam menyampaikan SPT Tahunan, yang mana dapat waktu, biaya dan tenaga mereka jika dibanding menyampaikan SPT Tahunan secara manual. Sistem *e-filing* juga dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan internet. Dengan kelebihan yang dimiliki dari *e-filing* tersebut, tentunya akan menambah persepsi kenyamanan dan kesenangan kepada WPOP untuk menggunakan. Sehingga dengan adanya kenyamanan dalam penggunaan tersebut maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap kemudahan penggunaan *e-filing* (KP).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor – faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerimaan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh:

1. Persepsi manfaat dari *e-filing*, yaitu dimana sistem *e-filing* memberikan kenyamanan bagi WPOP dalam menyampaikan SPT Tahunan, yang mana sistem ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan internet, serta dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga jika dibandingkan menyampaikan SPT Tahunan secara manual
2. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, artinya WPOP dalam penelitian ini merupakan WPOP yang telah menggunakan *e-filing* menganggap sistem *e-filing* merupakan sistem yang mudah untuk digunaka
3. Norma subjektif, artinya WPOP menggunakan sistem *e-filing* dikarenakan adanya anjuran dari lingkungan sosial WPOP terutama DJP.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian telah memanfaatkan dengan baik sistem *e-filing* ini. Namun, beberapa responden masih mengeluhkan perihal kualitas sistem yang masih sering bermasalah di masa-masa penyampaian SPT Tahunan. Sehingga, untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel kualitas sistem, agar dapat mengetahui sejauh mana penerimaan sistem *e*-filing. Selain itu, diperlukannya sosialisasi yang lebih merata agar seluruh WPOP memahami dengan baik prosedur pengisian SPT Tahunan melalui *e*-filing, sehingga kedepannya tidak ada lagi WPOP yang masih menyampaikan SPT secara manual. Penelitian ini hanya melibatkan WPOP yang berprofesi sebagai ASN dan Karyawan saja, dengan jumlah sampel sebanyak 127 orang, sehingga belum mewakili pengguna *e-filing* pada lingkup yang lebih luas.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitan ini dengan menggunakan teknik analisis yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau *mixed method*. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini, seperti kualitas sistem *e-filing* dan 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*.

DAFTAR PUSTAKA

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

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).

Andriani, F, D., Napitupulu, T, A., & Haryaningsih, S. 2017. The User Acceptance Factors of E-Filing System in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, vol.95, no. 17, hal 4265-4272.

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.

Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, vol.13, no.3, hal 319- 340

Direktorat Jenderal Pajak. 2018. E-Filing. http://www.pajak.go.id/electronic-filing. Diakses 08 September 2018

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

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

Lie, I., & Sadjiarto, R. A. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing. *Tax & Accounting Review*, vol.1, no.2, hal 1-15.

Moore, G. C., & Benbasat, I. 1991. Development of an Instrument to Measure the Perception of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, vol.2, no.3, hal 192-222.

Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnila, S. 2004. Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research,* vol.14, no.3, hal 224-235.

Saputra, E. N. 2014. Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-filingTerhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)). *Skripsi*. Universitas Komputer Indonesia.

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*. Hal 361 - 366

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

Venkatesh, V. 2000. Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, vol.11, no.4, hal 342-365.

Venkatesh, V., & Bala, H. 2008. Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decisions Sciences*, vol.39, no.2, hal 273-315

Venkatesh, V., & Davis, F. D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model; Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, vol.46, no.2, hal 186-204.

Wexler, J. (2001). Why Computer Users Accept New Systems?. *MIT Sloan Management Review*. https://sloanreview.mit.edu/article/informationtechnology-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*, vol.4, no.1, hal 1-15.