

DETERMINAN PENGGUNAAN E-FILING : SURVEY PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA

Chyntia Dewi¹⁾, Ernie Riswandari^{*2)}, Theresia Hesti Bwarleling³⁾

^{1,2,3}Prodi Akuntansi, Universitas Bunda Mulia
Email: eriswandari@bundamulia.ac.id

Diterima 06-11-2021 / Disetujui 01-12-2021

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out about the use of e-filing which is influenced by the level of trust, perceived usefulness, perceived risk and taxpayer satisfaction. Using the associative method. The population in this study are all individual taxpayers in the DKI Jakarta area who do their own tax reporting through E-filing. The sampling technique used in this research is Quota Sampling. The sample of this population is 100 respondents who were obtained through the results of distributing questionnaires. The result of this research is that trust has an effect on the use of E-filing for individual taxpayers, while the perception of usefulness, risk perception, and satisfaction have no effect on the use of e-filing for individual taxpayers. In this study, 66.5% of the dependent variable was influenced by the independent variables chosen by the authors and the remaining 33.5% was influenced by other variables not selected by the researchers.

Keywords : Tax, Trust level, Perceived Benefit, Perceived Risk, Satisfaction, E-filing

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang penggunaan e-filing yang dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi resiko dan kepuasan wajib pajak. Menggunakan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah DKI Jakarta yang melakukan pelaporan pajaknya sendiri melalui E-filing. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Quota Sampling. Sampel dari populasi ini sejumlah 100 responden yang didapatkan melalui hasil penyebaran kuisioner. Hasil dari penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini, sebesar 66,5% variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas yang dipilih oleh penulis dan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipilih oleh peneliti.

Keyword : Pajak, Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko, Kepuasan, E-filing

Pendahuluan

Globalisasi membawa perubahan yang pesat terhadap dunia, salah satunya dalam bidang teknologi informasi. Kemajuan dalam bidang teknologi ini belum tentu dapat diterima oleh seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dipicu oleh beberapa faktor, salah satunya faktor ekonomi. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia dapat dikatakan tidak merata karena masih ada beberapa daerah terpencil yang tidak mendapatkan fasilitas

teknologi yang memadai. Selain itu, mereka yang tinggal di pedalaman pun tidak mengenal tentang perkembangan teknologi digital yang banyak digunakan oleh pemerintahan saat ini, salah satunya melalui pajak dengan sistem E-filing.

Kementerian keuangan, Sri Mulyani mengatakan bahwa penggunaan E-filing mendapatkan peningkatan yang drastis pada tahun ini jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data per 19 Maret

2019, tercatat sebesar 7.106.666 SPT yang dilaporkan oleh orang pribadi yang didalamnya termasuk sebesar 374.000 WPOP yang masih mengisi SPT secara manual. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau Wajib Pajak sudah semakin digital (Kemenkeu.go.id, 2019) Dengan meningkatnya penggunaan E-filing dalam melaporkan SPT Tahunan, jumlah pelapor secara manual pun tercatat menurun (Wildan, 2020).

Sebelum munculnya sistem E-filing ini, masyarakat harus mengantri dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah tempat tinggal atau tempat kerja. Tentu saja ini dinilai tidak efektif oleh sebagian kalangan karena memerlukan waktu dan biaya yang cukup banyak dan besar (Wildan, 2020). Proses pelaporan pajak secara langsung ke KPP ini biasanya memakan waktu yang cukup lama hingga proses pelaporan pajak selesai. Bagi pekerja yang sibuk, tentunya sangat sulit untuk meluangkan waktunya untuk mengantri lama di KPP. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan sistem E-filing ini untuk mempermudah semua kalangan masyarakat dalam melaporkan kewajiban pajaknya tersebut.

Perkembangan jaman membuat seluruh lapisan masyarakat berpikir untuk tetap berproses mengikuti perkembangan yang ada agar tidak ketinggalan jauh dengan negara-negara lain yang sudah lebih berkembang jauh daripada negara Indonesia. Melalui penerapan E-filing ini, diharapkan agar masyarakat lebih mudah dalam melaporkan pajaknya, sehingga tidak harus mengisi data pajak secara manual / tertulis. Keuntungan di pihak DJP adalah semua data pajak akan tercatat otomatis dalam sistem, sehingga para petugas pajak tidak perlu mengetik ulang data yang diberikan oleh para Wajib Pajak dalam tulisan tangan, sehingga hal ini juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengetikan angka nominal pajak.

Diperkirakan keberhasilan penggunaan e-filing terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya salah satunya faktor kepercayaan dapat berhubungan dengan tingkat penggunaan E-

filing, dimana kepercayaan ini selalu berkaitan dengan risiko. Wajib pajak yang tidak percaya penuh pada pemerintah pasti didorong oleh rasa takut akan risiko yang terjadi, seperti kebocoran data. Pemerintah harus dapat meyakinkan masyarakatnya agar segala data yang diberikan kepada negara terjamin penuh kerahasiaannya dan tidak akan bocor sedikitpun. Jika pemerintah bisa mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penggunaan E-filing juga akan berjalan dengan semestinya dan kepuasan dari wajib pajak akan didapatkan, seperti kemudahan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan demikian, pelaporan pajak orang pribadi melalui E-filing akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh DJP. Menurut (Riyandra, Hamdi, & Daniati Putri, 2016) kepercayaan ini tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing, kepercayaan berpengaruh signifikan positif pada penggunaan E-filing. Ini merupakan salah satu celah penelitian yang ditemukan oleh peneliti dimana hasil penelitian keduanya berbeda, sehingga perlu untuk dilakukan penelitian ulang agar ditemukan hasil lain yang mungkin terjadi (Saripah, Putri, & Darwin, 2016).

Selain itu, faktor persepsi kebermanfaatan juga kemungkinan memiliki peranan terhadap peningkatan penggunaan E-filing. Pandangan masyarakat mengenai manfaat yang didapatkan melalui penggunaan E-filing ini sudah cukup dirasakan oleh masyarakat kalangan menengah ke bawah dikarenakan sistem E-filing dirasa dapat membantu menghemat biaya dan waktu untuk melakukan pelaporan pajaknya. Menghemat waktu untuk pergi ke kantor pajak serta menghemat biaya seperti ongkos untuk pergi ke KPP untuk melaporkan pajaknya. Namun, karena masih kurangnya masyarakat yang mengerti akan manfaat yang didapatkan dari penggunaan E-filing ini, membuat peneliti ingin meneliti masalah ini lebih lanjut lagi. Menurut (Devina & Waluyo, 2016).

Selain kepercayaan dan persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko juga diperkirakan menjadi bagian dari faktor

yang mempengaruhi tingkat penggunaan sistem. Faktor kepercayaan akan sistem E-filing ini juga berpengaruh pada pandangan akan risiko yang didapatkan oleh pengguna E-filing. Jika pengguna telah percaya, maka kekhawatiran akan risiko yang terjadi semakin kecil, dan tingkat kepuasan juga akan meningkat, serta berdampak pada meningkatnya penggunaan sistem E-filing. Masih banyaknya orang yang takut akan risiko kebocoran data membuat penulis ingin meneliti mengenai masalah ini lebih lanjut lagi (Mangoting, 2020).

Ketika pengguna E-filing merasa bahwa dengan menggunakan E-filing, kebutuhannya terpenuhi dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem dan bila sistem E-filing ini melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa sangat puas dan ketika pengguna merasa puas, maka tingkat kesetiaan penggunaan akan lebih tinggi (lama) yang akan berdampak pada semakin baik atau meningkatnya fasilitas E-filing yang akan disediakan nantinya (Nurjanah, Rasuli, & Rusli, 2007).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko, dan Kepuasan terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Rasa percaya (kepercayaan) Wajib Pajak terhadap E-filing tentu mempengaruhi tingkat penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi. Masih minimnya kepercayaan Wajib Pajak kepada instansi pemerintah, terutama DJP sangat mempengaruhi tingkat penggunaan E-filing. Tingkat penggunaan E-filing yang masih rendah, bisa saja dikarenakan adanya rasa kurang atau tidak percaya untuk menggunakan aplikasi ini.

Menurut Saripah et al., (2016), kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan E-filing wajib pajak orang pribadi karena dengan adanya kepercayaan wajib pajak akan menimbulkan rasa ingin tahu yang besar akan penerapan teknologi dalam perpajakan yang menurut mereka menguntungkan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan dari wajib pajak, maka semakin besar pengguna E-filing. Hal ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang salah satu faktornya mengenai *Perceived Usefulness* atau suatu tingkatan dimana seseorang percaya akan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja.

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kepercayaan terhadap penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Manfaat dari penggunaan E-filing ini masih minim diketahui oleh masyarakat umum, terutama Wajib Pajak, diantaranya kita tidak perlu mengantre panjang dalam melaporkan pajak tiap tahunnya. Tentu saja, bagi Wajib Pajak yang sudah tahu akan manfaat ini, lebih memilih untuk menggunakan E-filing dalam pelaporan pajaknya dibandingkan harus mengantre panjang dalam KPP.

Hasil penelitian Syaninditha & Setiawan, (2017) persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan E-filing wajib pajak orang pribadi. Semakin besar tingkat persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi pengguna E-filing dalam kalangan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) yang menjelaskan bahwa teknologi informasi hanya akan diterapkan dalam suatu pekerjaan jika fungsi dan manfaatnya dapat digunakan atau mendukung suatu pekerjaan.

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Masih banyak risiko-risiko yang mungkin saja terjadi walaupun sudah dijamin keamanan data wajib pajak oleh sistem. Risiko-risiko kecil inilah yang ditakuti oleh wajib pajak, seperti halnya risiko akan kebocoran data (Pencurian data). Berdasarkan hasil penelitian Saripah et al., (2016), persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing bagi wajib pajak orang pribadi. Banyak wajib pajak yang menganggap bahwa jika terjadi risiko pada saat digunakan mungkin disebabkan oleh faktor keamanan dan keraguan terhadap sistem tersebut. Sehingga, semakin kecil risiko yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan E-filing, maka tingkat penggunaan E-filing akan meningkat.

H3: Terdapat pengaruh negatif dan signifikan persepsi risiko terhadap penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan wajib pajak merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan penggunaan E-filing wajib pajak orang pribadi. Namun, kepuasan ini masih kurang diterima oleh masyarakat karena adanya hal-hal kecil yang mungkin membuat wajib pajak kecewa atau dengan kata lain tidak sesuai dengan harapan dari wajib pajak itu sendiri. Dari hasil penelitian Nurjanah et al., (2007)), terdapat pengaruh antara kepuasan dan penggunaan E-filing. Ketika pengguna E-filing merasakan bahwa dalam penggunaannya sesuai dengan manfaat dan harapan, maka pengguna akan merasa puas dan bila layanan melebihi harapan pengguna, maka pengguna dapat merasa sangat puas terhadap E-filing. Oleh karena ini, semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh wajib pajak, semakin banyak pengguna E-filing dalam kalangan wajib pajak orang pribadi.

H4: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap penggunaan E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi

Metode Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan E-filing. Subjek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di wilayah DKI Jakarta yang melakukan pelaporan pajaknya sendiri melalui E-filing. Jenis penelitian ini masuk ke dalam penelitian asosiatif, dimana penulis melihat adanya pengaruh antara variabel bebas (*eksogen*) dengan variabel terikat (*endogen*).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Kuisioner akan dibuat melalui Google Form dan disebar secara daring melalui media sosial kepada responden. Data yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah data primer.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah DKI Jakarta yang melakukan pelaporan pajaknya sendiri melalui E-filing. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Quota Sampling, dimana teknik ini digunakan apabila jumlah populasi tidak diketahui. Sampel diambil dengan menentukan ciri-ciri khusus dan sampel diambil sampai jumlah kuota terpenuhi sesuai kebutuhan penulis (Kiftiyah, Nanik Nur Rosyidah, & Herlina, 2018). Sampel dari populasi ini akan diambil sampel besar atau sejumlah 100 sampel yang didapatkan melalui kuisioner.

Variabel ini akan diukur dengan skala likert, dengan memberikan pertanyaan kepada responden yang nantinya tiap jawaban yang di dapatkan diberikan penilaian atau score. Pertanyaan disusun berdasarkan kerangka teori yang telah disusun oleh peneliti berdasarkan teori dan

hasil penelitian terdahulu seperti yang terlihat pada tabel1.

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dianalisis dengan

menggunakan SEM-PLS. Tahapan pengolahan data yang dilakukan pada SEM-PLS yaitu melakukan uji outer model dan uji inner model serta uji hipotesis.

Tabel 1
 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Penggunaan Efiling bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan oleh orang pribadi maupun badan ke DJP yang dilakukan secara daring melalui aplikasi yang telah disediakan. E- filing diterapkan dengan tujuan agar dapat mengurangi antrean dalam KPP yang selalu ramai, saat pengisian SPT dan pelaporan pajak (Nurjanah et al., 2007).	1) Efektivitas dan efisiensi waktu dan tenaga pada penggunaan Efiling 2) Kesetiaan dalam penggunaan Efiling
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan merupakan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan emosional dan apa yang salah satu pihak lakukan akan berpengaruh terhadap pihak lainnya berdasarkan kepada kesepakatan kedua belah pihak (Riyandra et al., 2016).	1) Keyakinan untuk menggunakan Efiling 2) Percaya akan manfaat yang diberikan dari penggunaan Efiling 3) Percaya akan kemudahan yang diberikan 4) Percaya akan keamanan data 5) Penilaian kepercayaan dengan kesetiaan pengguna E-filing
Persepsi kebermanfaatan (X2)	Persepsi kebermanfaatan (Perceived Usefulness) adalah suatu pandangan bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut akan mendatangkan manfaat bagi individu yang menggunakannya (Nopiana & Yuliadi, 2017).	1) Meningkatkan produktivitas pengguna 2) Meningkatkan efektivitas 3) Manfaat sistem didapatkan oleh pengguna 4) Meningkatkan kinerja
Persepsi risiko (X3)	Persepsi risiko juga merupakan penilaian negatif akan suatu subyek yang dapat menimbulkan kekhawatiran akan risiko yang harus diterima (Yunita, Sumarsono, & Farida, 2019)	1) Besarnya risiko yang ditakutkan wajib pajak 2) Keamanan data 3) Kebutuhan pengguna
Kepuasan (X4)	kepuasan wajib pajak dapat timbul dari fitur fitur yang disediakan dalam E-filing, seperti kualitas sistem dan informasi yang disediakan (Nopiana & Yuliadi, 2017).	1) Efisiensi dan efektivitas sistem 2) Kepuasan penggunaan 3) Rasa bangga dalam menggunakan sistem

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Karakteristik responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan jenis kelamin yang mengisi kuesioner ini 55% pria dan 45% wanita, dengan usia 20-25 tahun sebanyak 38%, usia 26-30 tahun sebanyak 17%, usia 31-35 tahun sebanyak 13% dan untuk usia lebih dari 35 tahun sebanyak 32%. Berdasarkan pekerjaan yang menjadi responden yaitu 77% adalah karyawan, 9% responden bekerja sebagai wiraswasta dan sisanya sebanyak 14% merupakan guru/dosen, pengusaha, atau yang lainnya (yang tidak disebutkan dalam kuisisioner).

Analisis Outer model

Analisa ini digunakan untuk melihat seberapa besar keterkaitan antara indikator dengan variabel variabelnya. Dalam analisis *outer model* terdapat uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk melihat seberapa baik indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel dan uji realibilitas dilakukan untuk menguji seberapa konsisten suatu instrument pengukuran sehingga hasilnya dapat dipercaya. *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* digunakan untuk mengukur validitas sedangkan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur realibilitas. Nilai dari *Convergent Validity* dapat dilihat dari nilai *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Discriminant Validity* dapat dilihat dari nilai *Cross Loading*. Uji validitas dan realibilitas ini menggunakan aplikasi SmartPLS3.

Uji Validitas

Secara keseluruhan, indikator dalam tiap variabel dapat mewakili variabel tersebut karena sudah memiliki nilai $>0,7$.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai AVE secara keseluruhan $>0,5$ yang dapat disimpulkan bahwa nilai yang dimiliki oleh tiap variabel sudah baik (sesuai syarat). Maka dari itu dapat

dinyatakan bahwa penelitian ini telah lulus uji validitas karna nilai Outer Loading secara keseluruhan $> 0,7$ dan nilai AVE $>0,5$.

Tabel 2
 Nilai AVE

	AVE
Penggunaan e- Filling (Y)	0,716
Kepercayaan (X1)	0,666
Persepsi Kebermanfaatan (X2)	0,764
Persepsi Risiko (X3)	0,770
Kepuasan (X4)	0,704

Sumber : Data primer diolah, Output SmartPLS3

Setelah lolos hasil uji Outer Loading dan AVE, langkah selanjutnya adalah melihat hasil uji *discriminant validity* melalui uji *cross loading*, dimana besar *cross loading* antara indikator dengan variabel yang berkaitan harus lebih besar agar indikator dapat dikatakan valid dibanding *cross loading* antara indikator dengan variabel lainnya.

Nilai *cross loading* masing masing indikator terhadap variabelnya sudah memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan indikator terhadap variabel lainnya yang menandakan bahwa indikator yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti tiap indikator ini sudah cukup efektif dan tepat.

Uji Realibilitas

Tabel 3 menggambarkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dan dapat mewakili uji realibilitas. Berdasarkan hasil di atas, seluruhnya telah memiliki nilai $>0,7$ yang dapat dikatakan bahwa indikator dapat menguji variabel yang bersangkutan dengan konsisten, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya (Realibel).

Tabel 3
 Uji Reliabilitas

	Cronbac h's Alpha	Compos ite Reliabili ty
Penggunaan e-	0,867	0,909

Filling (Y)		
Kepercayaan (X1)	0,944	0,952
Persepsi Kebermanfaatan (X2)	0,965	0,970
Persepsi Risiko (X3)	0,941	0,953
Kepuasan (X4)	0,953	0,960

Sumber : Data primer diolah, Output SmartPLS3,

Analisis Inner Model

Analisa ini digunakan untuk membantu peneliti menganalisa data yang telah ada.

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai dari *R-Square* adalah sebesar 0,665 yang apabila di presentasikan menjadi sebesar 66,5%. Dapat dijelaskan bahwa 66,5% pengaruh terhadap variabel independent disebabkan oleh variabel dependent yang dipilih oleh peneliti, yaitu kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan kepuasan, sedangkan sisanya, yaitu sebesar 33,5% pengaruh disebabkan oleh variabel lain yang tidak dipilih oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

Tabel 4
R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Penggunaan E-filing (Y)	0,665	0,651

Sumber : Data primer diolah, Output SmartPLS3

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan dengan melihat nilai dari *P-Value* dan *T-Statistic* pada *Bootstrapping* serta uji *Path Coefficients*.

Tabel 5
Uji Hipotesis

	Path Coefficients	T-Statistic	P-Value
X1 → Y	0,556	4,693	0,000
X2 → Y	0,044	0,392	0,695
X3 → Y	-0,025	0,401	0,689
X4 → Y	0,265	1,946	0,052

Sumber : Data primer diolah, Output SmartPLS3

Path Coefficients digunakan untuk menunjukkan arah penelitian, *T-Statistic* menunjukkan signifikansi antara variabel bebas dengan variabel terikat, dimanadapat dikatakan signifikan apabila $>1,96$, dan *P-Value* menunjukkan pengaruh atau tidaknya suatu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 5, diperoleh data sebagai berikut:

1. Kepercayaan Pada tabel uji hipotesis diatas, ditunjukkan nilai uji untuk keterkaitan antara variabel kepercayaan dengan variabel penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai *path coefficients* sebesar 0,556 yang menunjukkan arah pengaruh positif, *T-Statistic* 4,693 $>1,96$ yang berarti signifikan, dan *P-Value* sebesar 0,000 dan berwarna hijau (pada output aplikasi SamrtPLS3) yang berarti ada pengaruh antara variabel tersebut. Sehingga H1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Persepsi kebermanfaatan Pada tabel uji hipotesis diatas, ditunjukkan nilai uji untuk keterkaitan antara variabel persepsi kebermanfaatan dengan variabel penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai *path coefficients* sebesar 0,044 yang menunjukkan arah pengaruh positif, *T-Statistic* 0,392 $<1,96$ yang berarti tidak signifikan dan *P-Value* sebesar 0,695 yang berarti tidak ada pengaruh antar variable. Sehingga H2 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Persepsi risiko Pada tabel uji hipotesis, telah ditunjukkan nilai uji untuk keterkaitan antara variabel persepsi risiko dengan variabel penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai *path coefficients* sebesar -0,025

yang menunjukkan arah pengaruh negatif, T-Statistic $0,401 < 1,96$ yang berarti tidak signifikan dan P-Value sebesar 0,689. Sehingga H3 ditolaka dan dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Kepuasan

Pada tabel uji hipotesis diatas, ditunjukkan nilai uji untuk keterkaitan antara variabel kepuasan dengan variabel penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai path coefficients sebesar 0,265 yang menunjukkan arah pengaruh positif, T-Statistic $1,946 < 1,96$ yang berarti tidak signifikan dan P-Value 0,052 yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variable tersebut. Sehingga H4 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

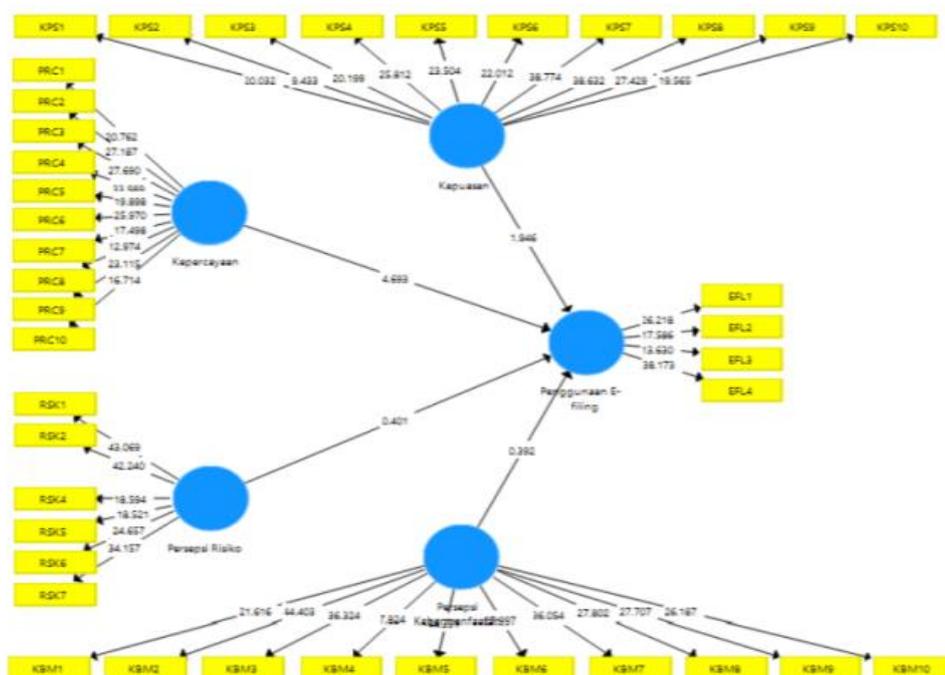
Predictive Relevance dan Model Fit

Uji Predictive Relevance digunakan untuk mengukur seberapa baik observasi yang dilakukan, sedangkan model fit digunakan untuk mengukur seberapa baik model penelitian yang dipilih.

Nilai observasi dapat dilihat dari nilai Q^2 . Semakin mendekati angka 1, maka nilai Q^2 maka observasi yang dilakukan semakin baik. Nilai Q^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,456 atau 45,6% nilai observasi penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa nilai observasi dari penelitian ini sudah cukup baik.

Uji model fit bertujuan untuk melihat seberapa baik model yang dibuat untuk penelitian ini. Model fit ini dilihat dari nilai NFI, dimana semakin mendekati 1, maka model dikatakan semakin bagus. Nilai model fit dari penelitian ini adalah sebesar 0,670 atau 67%. Dapat disimpulkan bahwa model yang dipakai dalam penelitian ini sudah cukup baik.

Gambar 1
 Inner Model



Sumber : Data primer diolah, Output SmartPLS3

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mendorong Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakan E-filing dalam melaporkan SPT tahunannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan atau mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Saripah et al., 2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang pribadi. Namun penelitian ini tidak sejalan atau bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Riyandra dkk (2016), yang memperoleh hasil bahwa kepercayaan (trust) tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing.

Hasil ini sejalan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dimana suatu teknologi dapat diterima oleh masyarakat atau pengguna apabila didapatkan kepercayaan dari penggunanya. Jika tidak ada kepercayaan, maka tidak ada yang mendukung perkembangan atau kemajuan teknologi di era baru ini.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini sejalan dengan atau mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Umayaksa & Mulyani, (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan atau manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang pribadi karna meskipun Wajib Pajak mengetahui manfaat yang diberikan oleh E-filing, namun tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih dinilai minim, sehingga tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing. Namun penelitian ini tidak sejalan atau bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Devina & Waluyo, (2016); Junawan & Damanik, (2018); Nopiana & Yuliadi, (2017); Nurjanah et al., (2007); Saripah et al., (2016); Syaninditha & Setiawan, (2017); Wangsa & Harahap, (2020) yang

mendapatkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan atau kegunaan ini berpengaruh terhadap penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil ini tidak sejalan dengan teori TTF (*Tax Technology Fix*) dimana teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya dapat digunakan atau mendukung suatu pekerjaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun teknologi tersebut dapat memberikan manfaat dari pengguna, tetapi keinginan pengguna untuk memakai teknologi tersebut juga dipengaruhi oleh keinginan dari tiap individu, dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan kepatuhan dari Wajib Pajak.

Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi sudah merasa aman dan tidak takut akan risiko yang mungkin saja terjadi, baik itu kesalahan pengguna maupun kesalahan sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan atau mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Saripah et al., (2016) dan Mangoting, (2020) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara risiko terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil ini sejalan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dimana suatu teknologi dapat diterima oleh masyarakat atau pengguna apabila dinilai tidak menimbulkan risiko jika digunakan. Maka dari itu, jika suatu teknologi dapat membuat penggunanya tidak khawatir atau cemas mengenai risiko yang akan ditimbulkan, maka tingkat penggunaan teknologi tersebut dapat meningkat.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Sisi kepuasan pengguna tidak berperan dalam peningkatan penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Bisa disebabkan karena, masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, sehingga sebesar

apapun kepuasan yang mereka terima, tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan atau mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Mahmudah & Kartikaningdyah, (2020) yang menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara kepuasan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin tinggi kepuasan yang diterima, tidak akan mempengaruhi penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak. Namun, hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Junawan & Damanik, (2018); Nopiana & Yuliadi, (2017); Nurjanah et al., (2007); Saripah et al., (2016); Wangsa & Harahap, (2020), yang mengatakan bahwa ada pengaruh yang positif antara kepuasan dengan penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil ini tidak sejalan dengan teori TTF (*Tax Technology Fit*) dimana suatu teknologi dapat membantu pekerjaan dan setelah memakainya maka pengguna akan merasa puas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun rasa puas itu ada, namun ada hal lain yang mungkin mendorong kecenderungan suatu kepuasan tidak lagi berpengaruh terhadap penggunaan E-filing. Dalam penelitian ini, salah satu faktor yang dapat menyebabkan kepuasan tidak berpengaruh terhadap E-filing adalah kepatuhan wajib pajak. Walaupun kepuasan akan didapatkan, namun jika tingkat kepatuhan masih rendah, maka tidak akan mempengaruhi tingkat penggunaan E-filing.

Simpulan

Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan dari Wajib Pajak Orang Pribadi, dapat meningkatkan penggunaan dari E-filing, karena semakin tingginya kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan semakin tinggi tingkat kesetiaan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut

Persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap

penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi kebermanfaatan tidak terdapat hubungan dengan penggunaan E-filing. Dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya karena meskipun Wajib Pajak mengetahui manfaat yang diberikan oleh E-filing, namun tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih dinilai minim, sehingga tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing.

Persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak tidak takut akan risiko karena kesalahan pribadi maupun kesalahan sistem aplikasi E-filing, karena persepsi risiko ini juga didukung oleh kepercayaan dari pengguna dan hasil penelitian ini juga memperlihatkan tingkat kepercayaan yang tinggi, maka dari itu persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang diterima, tidak akan mempengaruhi penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak. Dapat disebabkan karena faktor lain seperti tingkat kepatuhan yang masih rendah. Meskipun pengguna sistem sudah merasa puas, namun tingkat kepatuhan masih rendah, maka kepuasan pengguna pun tidak akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem.

Masih terdapatnya beberapa variable yang belum berhasil dibuktikan maka diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat menguji atau meneliti kembali variabel yang belum berhasil menunjukkan pengaruhnya terhadap penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Devina, S., & Waluyo, W. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 dan Kerahasiaan Serta Kesiapan

- Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Junawan, & Damanik. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E- Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 9(1), 80–96.
- Kemenkeu.go.id. (2019). SPT yang Dilaporkan Melalui E-Filing Meningkatkan Drastis. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/spt-yang-dilaporkan-melalui-e-filing-meningkat-drastis/>
- Kiftiyah, Nanik Nur Rosyidah, & Herlina. (2018). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Keikutsertaan Pria Dalam Keluarga Berencana Di Desa Lengkong Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 4(1), 1–4.
- Mahmudah, N., & Kartikaningdyah, E. (2020). The Effect of Perception of Utilization, Perception of Easy of Use and Taxpayer Satisfaction on E-Filing Use by Tax Payer, 298(iCAST 2018), 122–127. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200813.028>
- Mangoting. (2020). Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan e-filing. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 12(1), 32–47. <https://doi.org/10.17509/jaset.v12i1.22920>
- Nopiana, & Yuliadi. (2017). Analisis Persepsi Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Studi Empiris: Kota Batam). *Akrab Juara*, 2(3), 1–13.
- Nurjanah, Rasuli, & Rusli. (2007). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan,Keamanan, Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Pnyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan, 1828–1842.
- Riyandra, Hamdi, M., & Daniati Putri. (2016). Pengaruh Trust, Perceived Ease Of Use (Peou) dan Information Quality terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada KPP Pratama Padang Satu). *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1), 1–13.
- Saripah, Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh Kepercayaan , Persepsi Kebermanfaatan , Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 6(2), 2–16.
- Syaninditha, & Setiawan. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(1), 86–115.
- Umayaksa, L. D., & Mulyani, S. D. (2020). Pengaruh Penerapan e-filling dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Dengan Persepsi Kegunaan Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 3 Tahun 2020*, 1–7.
- Wangsa, & Harahap. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 913–921. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i1.28041>
- Wildan, M. (2020). Penggunaan e-Filling SPT Online Meningkatkan Tajam.
- Yunita, N. R., Sumarsono, H., & Farida, U.

(2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1),90.<https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.243>